



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Gestión de riesgos psicosociales y síndrome de Burnout en el
personal de una droguería. Lima – 2023**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Valera Perez, Juan Carlos (orcid.org/0009-0003-4453-9526)

ASESORES:

Mtra. Becerra Castillo, Zoila Paola (orcid.org/0000-0001-9533-5150)

Dra. Mercado Marrufo, Celia Emperatriz (orcid.org/0000-0002-4187-106X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN :

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA – PERÚ

2024

DEDICATORIA

“Los tiempos de Dios son perfectos” (Santiago 1:4), tener paciencia nos permite aceptar que los tiempos de *Dios* pueden no coincidir con los nuestros y nos capacita para esperar con esperanza y optimismo. Gracias Dios por todo lo que me das.

A mis amados padres: *Juan José y Angélica*, quienes me han dedicado su amor, tiempo, paciencia y consejos, con quienes comparto mis sueños, anhelos, alegrías y tristezas, quienes me indicaron que con paciencia y esfuerzo los sueños se hacen realidad. *Angélica mi Reyna*, gracias por todas tus atenciones. Jamás dejare de agradecer a *Dios* por la *mama* que me dio. ¡Una vez más lo logramos!

A mis dos hermosas hijas: *Sol Valentina y Angélica Minerva*, por quienes me esfuerzo día a día, por quienes convierto cada objetivo en realidad, y vean en mi un ejemplo a seguir.

A mis dos hermanos: *José Enrique y Miguel Ángel*, gracias por todo ese apoyo incondicional y emocional. ¡donde estemos somos *Valper!*

AGRADECIMIENTO

A mis dos grandes amigos y colegas, *Gene Flores* y *Cecilia Álvarez*, solo tengo palabras de agradecimiento por todo lo que han hecho por mí, gracias por la oportunidad y por creer en mí.

A *PRODIS*, y a cada uno de los *trabajadores* que lo conforman, muchas gracias por su participación en mi investigación.

A mis asesoras, *Celia Mercado* y *Paola Becerra*, quienes me han dedicado toda su paciencia, tiempo, ayuda y consejos, muchas gracias, siempre las llevare en mis hermosos recuerdos.

A esas personas *especiales* que siempre estarán en mi *corazón*, gracias por haberme ayudado en toda esta aventura profesional, gracias por haberme cuidado en tiempos difíciles y en tiempos de gloria.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ZOILA PAOLA BECERRA CASTILLO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión de riesgos psicosociales y síndrome de Burnout en el personal de una droguería. Lima – 2023", cuyo autor es VALERA PEREZ JUAN CARLOS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 04 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ZOILA PAOLA BECERRA CASTILLO DNI: 40144875 ORCID: 0000-0001-9533-5150	Firmado electrónicamente por: ZBECERRA el 08-01- 2024 15:04:44

Código documento Trilce: TRI - 0719547



DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, VALERA PEREZ JUAN CARLOS estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis Completa titulada: "Gestión de riesgos psicosociales y síndrome de Burnout en el personal de una droguería. Lima – 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis Completa:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
JUAN CARLOS VALERA PEREZ DNI: 41468707 ORCID: 0009-0003-4453-9526	Firmado electrónicamente por: JVALERAPE22 el 04- 01-2024 13:33:38

Código documento Trilce: TRI - 0719549

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS	viii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y diseño de investigación	17
3.2. Variables y operacionalización	18
3.3. Población, muestra y muestreo	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.5. Procedimientos	23
3.6. Método de análisis de datos	23
3.7. Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS	25
V. DISCUSIÓN	39
VI. CONCLUSIONES	45
VII. RECOMENDACIONES	46
REFERENCIAS	47
ANEXOS	58

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	<i>Características sociodemográficas en el personal de una droguería, Lima, 2023.</i>	25
Tabla 2	<i>Nivel de gestión de los riesgos psicosociales en el personal de una droguería, Lima, 2023.</i>	27
Tabla 3	<i>Nivel de las dimensiones de la gestión de los riesgos psicosociales en el personal de una droguería, Lima, 2023.</i>	28
Tabla 4	<i>Nivel síndrome de burnout en el personal de una droguería, Lima, 2023.</i>	30
Tabla 5	<i>Nivel de las dimensiones del síndrome de burnout en el personal de una droguería, Lima, 2023.</i>	31
Tabla 6	<i>Gestión de los riesgos psicosociales y síndrome de burnout en el personal de una droguería, Lima, 2023.</i>	32
Tabla 7	<i>Gestión de los riesgos psicosociales y las dimensiones del síndrome de burnout en el personal de una droguería, Lima, 2023.</i>	33
Tabla 8	<i>Relación entre la gestión de los riesgos psicosociales y síndrome de burnout en el personal de una droguería, Lima, 2023.</i>	35
Tabla 9	<i>Relación entre la gestión de los riesgos psicosociales y el agotamiento emocional en el personal de una droguería, Lima, 2023</i>	36
Tabla 10	<i>Relación entre la gestión de los riesgos psicosociales y la despersonalización en el personal de una droguería, Lima, 2023</i>	37
Tabla 11	<i>Relación entre la gestión de los riesgos psicosociales y la realización en el personal de una droguería, Lima, 2023.</i>	38
Tabla 12	<i>Prueba de normalidad de las variables Riesgos psicosociales y Síndrome de burnout con sus respectivas dimensiones</i>	98

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Figura 1 <i>Características sociodemográficas en el personal de una droguería, Lima, 2023.</i>	26
Figura 2 Nivel de gestión de los riesgos psicosociales en el personal de una droguería, Lima, 2023.	27
Figura 3 <i>Nivel de las dimensiones de la gestión de los riesgos psicosociales en el personal de una droguería, Lima, 2023.</i>	28
Figura 4 Nivel síndrome de burnout en el personal de una droguería, Lima, 2023.	30
Figura 5 <i>Nivel de las dimensiones del síndrome de burnout en el personal de una droguería, Lima, 2023.</i>	31
Figura 6 <i>Gestión de los riesgos psicosociales y síndrome de burnout en el personal de una droguería, Lima, 2023.</i>	32
Figura 7 <i>Gestión de los riesgos psicosociales y las dimensiones del síndrome de burnout en el personal de una droguería, Lima, 2023.</i>	33

RESUMEN

La presente indagación se desarrolló con el propósito de determinar la relación entre la gestión de los riesgos psicosociales y síndrome de burnout en el personal de una droguería, Lima, 2023. Para ello, se persiguió una metodología cuantitativa, básica, correlacional y de diseño no experimental, donde se utilizaron dos cuestionarios denominados Cuestionario de factores psicosociales en el trabajo y Evaluación MBI – HSS, los cuales fueron validados por 3 jueces expertos y obtuvieron un valor de confiabilidad de 0.899 y de 0.908, respectivamente. Además, se determinó una población de 100 colaboradores, de donde se obtuvo una muestra no probabilística por conveniencia de 80 participantes.

Se encontró un vínculo positivo moderado entre los riesgos psicosociales y el agotamiento emocional a un valor $p=0.000$ y $Rho=0.524$ y entre riesgos psicosociales y despersonalización a un valor $p=0.000$ y $Rho=0.514$; sin embargo, no hubo relación entre la gestión de los riesgos psicosociales y la realización personal, dado que el valor p fue de 0.954, siendo mayor al nivel de significancia. En conclusión, prevalece una correlación significativa positiva moderada entre la gestión de los riesgos psicosociales y el síndrome de burnout en el personal de una droguería ($p=0.000$; $Rho=0.430$), por tanto, la hipótesis alterna fue aceptada.

Palabras clave: Carga de trabajo, riesgo laboral, burnout, agotamiento emocional, despersonalización.

ABSTRACT

The present investigation was developed with the purpose of determining the relationship between the management of psychosocial risks and burnout syndrome in the staff of a drugstore, Lima, 2023. To do this, a quantitative, basic, correlational and design methodology was pursued. experimental, where two questionnaires called Psychosocial Factors at Work Questionnaire and MBI – HSS Evaluation were used, which were validated by 3 expert judges and obtained a reliability value of 0.899 and 0.908, respectively. In addition, a population of 100 collaborators was determined, from which a non-probabilistic convenience sample of 80 participants was obtained.

A moderate positive link was found between psychosocial risks and emotional exhaustion at a value $p=0.000$ and $Rho=0.524$ and between psychosocial risks and depersonalization at a value $p=0.000$ and $Rho=0.514$; However, there was no relationship between psychosocial risk management and personal fulfillment, given that the p value was 0.954, being greater than the level of significance. In conclusion, a significant positive moderate correlation prevails between the management of psychosocial risks and burnout syndrome in the staff of a drugstore ($p=0.000$; $Rho=0.430$), therefore, the alternative hypothesis was accepted.

Keywords: Workload, occupational risk, burnout, emotional exhaustion, depersonalization.

I.INTRODUCCIÓN

Los riesgos psicosociales son aquellos elementos, factores o situaciones que pueden afectar negativamente el bienestar mental en el ámbito laboral. Por lo general, están relacionados con las horas, contenido o lugar de trabajo, oportunidades para el desarrollo profesional, entre otros (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2022). Precisamente, la manifestación de estos riesgos podría desempeñar un papel fundamental en la manifestación del síndrome de agotamiento, el cual se reconoce por un estado de cansancio emocional, físico y mental como resultado de una exposición prolongada y excesiva al estrés (Azoulay y Lescale, 2023).

Según las estimaciones, el 60% de la población mundial trabaja y el 15% padece de algún trastorno mental (OMS, 2022). Así, en Estados Unidos, se registraron elevadas tasas de agotamiento laboral y el 79% de los trabajadores tuvo estrés laboral. Además, el 36% sufrió agotamiento cognitivo, el 32% experimentó fatiga emocional y el 44% padeció cansancio físico (American Psychological Association, 2022). En China, se registró que el desgaste laboral por trabajadores sanitarios se debió a la influencia de las condiciones laborales, impacto psicológico de la pandemia, salarios y horas de trabajo semanales; por lo que se sugirió adoptar medidas correctivas para promover un entorno de trabajo más positivo y un mejor desempeño laboral (Peng et al., 2023).

A nivel latinoamericano, en México, los datos respaldan que las horas de trabajo tienen un impacto directo sobre el agotamiento emocional y, además, de manera indirecta contribuye a las molestias musculoesqueléticas y eficacia profesional (Macias-Velasquez et al., 2021). Asimismo, en Colombia se encontró que las demandas del trabajo, gestión del trabajo y el sistema de recompensas tuvieron una asociación importante con el desgaste emocional y la despersonalización, características del agotamiento laboral; llegando a encontrar que el peligro psicosocial interno explica el síndrome en un 47.8% (Avendaño et al., 2021).

En el ámbito nacional, el Diario El Peruano, ha reportado que el síndrome de agotamiento se ha registrado en 7 de cada 10 trabajadores durante el último año.

Principalmente, debido a la sobrecarga de trabajo y falta de vínculo social con sus compañeros, llegando a producir estrés, ansiedad, depresión (23%), mientras que el 30% confirmó que cometieron mayores errores y el 25% consideraron retirarse de la empresa. Además, el 51% de las personas sintieron incomodidad al hablar con sus jefes sobre el agotamiento que experimentaron (El Peruano, 2023).

En el país, los factores y riesgos psicosociales son regulados mediante la Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y el reglamento DS N° 005-2012-TR, en el cual se establece que el empleador debe prevenir o eliminar el daño a los trabajadores por agentes físicos, biológicos y psicosociales. Además, se debe establecer un protocolo de mitigación de riesgos, así como el monitoreo y registro de los agentes de riesgo (SERVIR, 2022). No obstante, los niveles del padecimiento de burnout son elevados, con tasas de cansancio emocional del 16.6%, despersonalización del 28.7% y baja realización personal del 25.7% (Contreras-Camarena et al., 2021).

En el contexto laboral de una droguería, ubicada en Lima, se ha identificado una creciente preocupación en lo que respecta a la salud psicológica y el bienestar de los empleados. El personal de esta droguería, que ejerce un rol esencial en el almacenamiento y distribución de productos farmacéuticos a los clientes, enfrenta una serie de riesgos psicosociales que pueden estar contribuyendo al desarrollo del cansancio laboral, entre ellos, largas jornadas de trabajo, exigencias laborales, carga de trabajo e insatisfacción por bonos e incentivos. Por ello, se estudió la conexión entre los riesgos psicosociales y el cansancio en el trabajo, con el propósito de ayudar a identificar las debilidades existentes en la empresa y mitigar los riesgos que podrían estar desencadenando el padecimiento de burnout.

Por todo lo expuesto, se formuló la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación entre la gestión de los riesgos psicosociales y el síndrome de burnout en el personal de una droguería, Lima, 2023? Asimismo, los problemas específicos fueron: i) ¿Cuál es la relación entre la gestión de los riesgos psicosociales y el agotamiento emocional en el personal de una droguería, Lima, 2023?; ii) ¿Cuál es la relación entre la gestión de los riesgos psicosociales y la despersonalización en el personal de una droguería, Lima, 2023?; iii) ¿Cuál es la relación entre la gestión

de los riesgos psicosociales y la realización en el personal de una droguería, Lima, 2023?

La presente indagación se justificó desde una concepción teórica porque permitió contribuir al conocimiento existente sobre el síndrome de agotamiento y la gestión de los riesgos psicosociales, áreas importantes de la salud ocupacional y psicología laboral. Con ello, se comprendió mejor cómo los riesgos psicosociales en el entorno profesional tuvieron repercusiones en el bienestar psicológico de los empleados. Además, desde el enfoque metodológico, se siguió el diseño de una investigación científica rigurosa, empleando instrumentos validados y confiables, que ya han sido utilizados en situaciones similares y cuyos resultados pudieron ser comparables con estudios previos y sentaron la base para nuevas indagaciones.

Desde el aspecto práctico, los resultados permitieron mejorar las condiciones laborales de una droguería y otras empresas similares, mediante la identificación de riesgos específicos, por tanto, se contribuyó a desarrollar estrategias de prevención y apoyo orientados a los empleados. Finalmente, desde el aspecto social, el bienestar de los trabajadores constituye una preocupación social relevante, siendo imperante garantizar un ambiente laboral saludable y sostenible. El conocimiento de estas variables promovió un ambiente laboral más saludable y aumentó la productividad.

Para este fin, se estableció como propósito general: Determinar la relación entre la gestión de los riesgos psicosociales y síndrome de burnout en el personal de una droguería, Lima, 2023. Y como específicos: i) Determinar la relación entre la gestión de los riesgos psicosociales y el agotamiento emocional en el personal de una droguería, Lima, 2023; ii) Determinar la relación entre la gestión de los riesgos psicosociales y la despersonalización en el personal de una droguería, Lima, 2023; iii) Determinar la relación entre la gestión de los riesgos psicosociales y la realización en el personal de una droguería, Lima, 2023.

Además, la hipótesis establecida fue: Existe relación entre la gestión de los riesgos psicosociales y síndrome de burnout en el personal de una droguería, Lima, 2023. Las hipótesis específicas fueron: i) H_i: Existe relación entre la gestión de los riesgos psicosociales y el agotamiento emocional en el personal de una droguería,

Lima, 2023; ii) Hi: Existe relación entre la gestión de los riesgos psicosociales y la despersonalización en el personal de una droguería, Lima, 2023; iii) Hi: Existe relación entre la gestión de los riesgos psicosociales y la realización en el personal de una droguería, Lima, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Se describen una serie de indagaciones similares al estudio desarrollado, y por tanto, servirán de sustento para la presente investigación. En el ámbito nacional, la indagación de Arevalo (2023) tuvo por finalidad estudiar la conexión entre los factores psicosociales y el cansancio profesional en colaboradores de un corporativo en Lima. Método básico, cuantitativo y no experimental, con una participación de 141 individuos. Los hallazgos evidenciaron que la amplitud de edades fue de 18 a más de 51 años, con un grupo etario predominante del 41.13% (31 a 40 años); mientras que los varones representaron el 55.00% de los encuestados. Los riesgos psicosociales con niveles altos fueron el apoyo social (41.8%), doble presencia (38.3%) y compensaciones (29.1%). Acerca del síndrome de burnout, la prevalencia fue del 18.4%. Se concluyó que las variables están vinculadas entre sí ($p < 0.05$).

Otro estudio en Lima por García-Torres y Yuli-Posadas (2023) evaluó la vinculación entre riesgos psicosociales y el cansancio en los recursos humanos de una organización concesionaria de servicios de alimentación en Lima. Método básico, relacional y no experimental, con una participación de 69 colaboradores. Las evidencias principales indicaron que las exigencias laborales fueron altas en el 49.3% de los participantes, mientras que la doble presencia fue media en el 46.4%. De igual manera, el cansancio laboral tuvo un nivel medio en el 84.1% y bajo en el 10.1% de los trabajadores. En conclusión, existió un vínculo significativo entre las exigencias laborales y el síndrome de agotamiento ($r = 0.361$, $p = 0.002$), al igual que entre la doble presencia y el síndrome ($r = 0.332$, $p = 0.005$).

Asimismo, Brake (2022) desarrolló una investigación cuyo propósito fue establecer la conexión entre el riesgo de naturaleza psicosocial y el cansancio laboral en trabajadores sanitarios en Lima. Indagación básica, cuantitativa y de diseño no experimental; con una participación de 118 individuos. Los hallazgos evidenciaron que el 58.5% fueron mujeres y el grupo etario predominante fueron los adultos jóvenes (61.0%). Acerca de los riesgos psicosociales, predominaron los niveles medios en exigencias psicológicas (43.2%), apoyo social de la empresa (61.0%), compensaciones (41.5%) y doble presencia (57.6%). Asimismo, el cansancio por trabajo tuvo un estadio regular en el 89.0% de los individuos, seguido

de un grado alto en el 7.6%, mientras que el agotamiento emocional (36.4%), despersonalización (42.4%) y realización individual (45.8%) tuvieron un nivel medio. Se concluyó que las variables están vinculadas de manera positiva ($r=0.314$, $p=0.001$).

Por otro lado, Llerena (2021) ejecutó una investigación para establecer la conexión entre los riesgos de naturaleza psicosocial y el cansancio con el trabajo en personal sanitario de un centro hospitalario en Piura. Metodología básica, correlacional y no experimental; con una participación de 60 personas. Los hallazgos indicaron que los riesgos psicosociales tuvieron predominantemente regular (51.67%), seguido de niveles bajos (45%) y altos (3.33%). Asimismo, el síndrome de agotamiento fue alto en el 63.33% de los trabajadores, medio en el 23.34% y bajo en el 13.33%. El autor concluyó que se muestra un vínculo significativo entre las variables ($r=0.517$, $p=0.000$); además de un vínculo entre los riesgos psicosociales con la deshumanización y la realización personal ($p=0.000$).

Finalmente, Rado (2020) determinó la conexión entre los elementos de factores psicosociales y el cansancio laboral en profesionales sanitarios de Lima. Indagación básica, correlacional, de diseño no experimental; con una participación de 60 empleados. Los hallazgos indicaron que predominaron las mujeres (76.7%) y el grupo etario de 41 a 45 años (35%). Acerca de los riesgos psicosociales, destacaron la interacción social y estructura organizacional (61.2%), capacitaciones y desarrollo profesional (49.3%), contenido y características de la tarea (46.3%) y las condiciones de lugar de trabajo (46.3%) en un nivel regular. El síndrome de burnout predominante fue moderado en el 53.3%. Se dedujo que predomina una conexión directa de las variables ($r=0.551$, $p=0.000$).

En el escenario internacional se presenta a Adamopoulos et al. (2023), quienes evaluaron los riesgos laborales, el cansancio laboral y la complacencia laboral en inspectores de salud pública en Grecia. Metodología básica, no experimental y transversal, con una participación de 185 trabajadores. Los hallazgos indicaron que el 62.16% fueron mujeres, mientras que la edad media fue de 48.96 años y una experiencia laboral de 15.84 años. Los factores psicosociales fueron elevados de acuerdo a lo reportado por el 87% de los participantes y el 13% indicó que existen bajos riesgos en esta categoría. Se concluyó que existe una

fuerte conexión directa entre el cansancio laboral y los riesgos psicosociales ($r=0.513$, $p<0.01$).

Asimismo, Cifuentes y Escobar (2021) desarrollaron una pesquisa con el propósito de hallar la conexión entre los aspectos de riesgos psicosociales y el agotamiento institucional en un nosocomio de Ecuador. Se desarrolló un diagnóstico numérico, relacional y no experimental; con una participación de 42 colaboradores. Los hallazgos indicaron que existieron niveles elevados de riesgos psicosociales en las características físicas de trabajo (85%), carga de trabajo (95%), contenido de trabajo (99%), papel laboral y desarrollo profesional (60%). Concluyeron una conexión significativa entre los peligros psicosociales y las dimensiones del cansancio laboral ($p<0.05$).

Otros investigadores como Manrique et al. (2021), identificaron el vínculo entre el agotamiento profesional y los aspectos de riesgo psicosocial en trabajadores del área social de Colombia. Método básico, de diseño no experimental y correlacional, en la cual participaron 76 colaboradores. Los hallazgos evidenciaron que el 81.6% de los participantes fueron mujeres y el 50% tenía un tiempo laboral menor a dos años. Asimismo, se encontraron asociaciones relevantes entre los requerimientos laborales y la fatiga emocional ($r=0.47$, $p=0.001$), entre el grado de recompensa y el síndrome de burnout ($p<0.05$). Además, el modelo de ecuaciones permitió identificar que los riesgos psicosociales explican en un 47.8% el síndrome de burnout. En conclusión, se encontró conexión estadística entre las variables ($p<0.05$).

De igual manera, Seijas-Solano (2019) desarrolló una indagación con el fin de evaluar los riesgos relacionados a la salud psicosocial y el cansancio por agotamiento en trabajadores universitarios en Venezuela. La estrategia metodológica adoptada fue básica, correlacional y transversal; con una intervención de 75 trabajadores. Los hallazgos indicaron que el ritmo de trabajo es uno de los principales riesgos psicosociales (80.8%), condiciones laborales inseguras (54.9%), doble presencia (52.7%) y desafío de roles (38.9%). Además, existió síndrome de burnout del 5% en las situaciones más desfavorables. Se estableció que hay una conexión positiva entre las variables ($p<0.05$).

Por último, Villamar et al. (2019) establecieron el vínculo entre los aspectos psicosociales y la fatiga laboral en pedagógicos universitarios de México. La estrategia metodológica adoptada fue básica, de diseño no experimental; con una participación de 247 académicos. Los resultados indicaron un grado intermedio del desgaste profesional en el 33.6% de los encuestados, seguidos por un nivel bajo (30.0%) y alto en el 19.8%. Asimismo, los principales riesgos psicosociales registrados fueron los problemas sociales y organizacionales (40.9%), así como el esfuerzo físico y mental (28.3%) e insatisfacción con la recompensa económica (30.8%). Los autores concluyeron que existió relación significativa entre las variables independientemente del sexo, estado civil o edad ($p < 0.05$), explicando entre el 16% y 43% del síndrome.

Respecto al fundamento teórico, el Modelo de Competencia Social de Harrison (1983) establece que una falta de correspondencia entre las intenciones y la realidad reduce la probabilidad de lograr los efectos deseados y, por lo tanto, fomenta el agotamiento laboral. En otras palabras, puede existir un alto grado de motivación para cumplir con las funciones asignadas, sin embargo, en el entorno de empleo, se manifestarán factores que tendrán un impacto positivo o negativo en la eficacia del trabajador. Así, se necesitan condiciones del ambiente y características individuales que ayuden al rendimiento y aumenten el sentido de competencia profesional, caso contrario, al prolongarse los factores de barrera se puede producir el desgaste profesional (como se citó en Schaufeli y Enzmann, 2020). Este modelo sostiene cómo los factores del entorno laboral pueden influir en la efectividad del trabajador, incluso llevando a desarrollar el cansancio laboral, es decir, se presenta una fuerte base teórica que sostiene la asociación entre estos aspectos.

El Modelo de Cox, Kuk y Leiter (1993) plantea que el estrés laboral puede llevar a padecer del síndrome de burnout, el cual está fuertemente relacionado con las características organizacionales del lugar de trabajo. El estrés laboral y organizacional influye en el agotamiento emocional, especialmente cuando las habilidades y el apoyo social no son suficientes. De acuerdo a los autores, surge un estado psicológico de descompensación entre las percepciones sobre las exigencias de la empresa o institución y las habilidades con las que posee el

trabajador para enfrentarse a dichas demandas. Este estado de estrés produce en las personas una emoción poco placentera, originando cambios ligeros a largo plazo en el estado de salud o bienestar del trabajador. Ellos asumen que la calidad de la organización, el ambiente psicosocial laboral y el contenido del trabajo pueden alterar la salud del trabajador (como se citó en Sánchez-Narváez, 2020). En este modelo se destaca el rol del estrés en el desarrollo del cansancio laboral, dando un énfasis en la calidad de la organización y el contenido del trabajo, aspectos que respaldan la elección del modelo para el estudio.

Sin embargo, la teoría más consensuada acerca del síndrome de agotamiento es la formulada por Maslach (1986), quien define a este padecimiento como un estado de desgaste psicológico, deshumanización y baja realización personal debido a un estado de estrés prolongado. El agotamiento emocional implica sentirse abrumado por las emociones y quedarse sin recursos emocionales. La despersonalización se define como una actitud negativa o distante hacia terceros, a menudo compañeros de trabajo o clientes. La baja realización personal se relaciona con la inclinación de los especialistas a valorarse de manera poco favorable y a experimentar una sensación general de que su trabajo ya no tiene significado o importancia (como se citó en Makvana y Patel, 2019). Esta teoría es la más consistente al abordar el cansancio laboral, estableció la definición del término y una escala de su evaluación, basándose en 3 dimensiones que siguen siendo los más empleados a nivel nacional e internacional.

Por otro lado, los factores psicosociales son cualquier aspecto en la planificación y gestión laboral, contexto social y condiciones físicas de trabajo que pueden causar un impacto psicofísico en los trabajadores. De allí que han recibido atención nacional e internacional debido a su estrecha asociación con el estrés laboral (Di Tecco et al., 2023; Leka et al., 2017).

Los factores psicosociales pueden clasificarse como elementos disfuncionales que desencadenan tensión y estrés, es decir, tienen la posibilidad de afectar negativamente la salud y el bienestar del trabajador. Cuando estos derivan de la organización del trabajo, su impacto se intensifica en el rendimiento laboral, la salud ocupacional y la exposición a otros riesgos laborales. La exposición a estos factores puede dar lugar a enfermedades, accidentes, incidentes y

perjuicios para la salud de los trabajadores. A modo de ejemplo extremo, se puede mencionar el "karoshi", un término japonés que describe la muerte súbita por exceso de trabajo, asociada a trastornos cardiovasculares y accidentes cerebrovasculares (Macías y Vidal, 2019).

Además, los factores de riesgo psicosociales están vinculados a las condiciones presentes en el ámbito laboral y guardan una relación directa con la organización, el contenido del trabajo y la ejecución de las funciones laborales. Estos factores impactan tanto en el bienestar como en la salud física, psicológica y social de los trabajadores, así como en el desarrollo de sus labores. Los aspectos psicosociales abarcan tanto elementos internos al entorno laboral como aquellos externos a la organización, así como las condiciones individuales o características intrínsecas al propio trabajador. Estos elementos, en una interrelación dinámica, influyen en la salud y el rendimiento de las personas en el ámbito laboral. En el ámbito intralaboral, se incluyen aspectos como el liderazgo, las relaciones sociales, las demandas laborales, el control sobre el trabajo y las recompensas, entendidas como aquellas características del trabajo y su estructura organizativa que ejercen influencia en la salud y el bienestar de los individuos (Rivera, 2019).

De hecho, se ha estimado que los riesgos psicosociales pueden exacerbar o causar problemas físicos de salud, por ejemplo, durante el 2016, 745 mil personas murieron por derrame cerebral o enfermedades cardíacas isquémicas como resultado de trabajar 55 o más horas por semana. Aun así, la salud mental y los riesgos que llevan a padecerla aún son desestimados en algunos países, careciendo de recursos adecuados y teniendo menos prioridad que la salud física. Incluso, miles de personas son discriminadas, estigmatizadas y excluidas por su condición (OMS, 2022).

Por tanto, la manera en que se gestionan los factores psicosociales puede tener resultados positivos, entre ellos, la satisfacción laboral, participación y alta productividad; o puede desencadenar impactos negativos, como estrés, enfermedad, entre otros. En el segundo caso se habla de riesgos psicosociales en la esfera laboral por sus aspectos nocivos en el bienestar de los recursos humanos (Di Tecco et al., 2023; Erwandi et al., 2021), es decir, son los aspectos de la

organización que tienen el potencial de originar daños físicos o psicológicos en el trabajador (Eurofound, 2022; Andrzej y Ellen, 2023).

Por consiguiente, los riesgos psicosociales resultan de la interacción entre percepciones y vivencias, factores individuales y condiciones laborales, además de estar influenciados por contextos económicos, políticos, sociales y culturales (epidemiología social). Se manifiestan de manera predominante en el sector de servicios, asociados a nuevas modalidades de trabajo, tecnología y formas de organización. Estos riesgos se caracterizan por afectar los derechos fundamentales de los trabajadores, generar impactos globales en la salud, extenderse en el espacio y el tiempo, presentar dificultades de objetivación, intensificar otros riesgos, carecer de una cobertura legal adecuada, estar modulados por diversos factores y ser desafiantes de intervenir. En la mayoría de los países, el costo total de los accidentes y las enfermedades relacionados con el entorno laboral, incluidos aquellos vinculados al estrés, es considerablemente elevado (Pinos, 2021).

Los factores psicosociales laborales pueden tener algunas diferencias en la forma de agrupación dependiendo de los autores, sin embargo, los contenidos son similares. No obstante, se suelen agrupar en: entorno de trabajo, carga de trabajo, contenido y atributos de la tarea, demandas laborales, rol en el trabajo y progresión de la carrera, interacciones humanas y contextos organizacionales, remuneración del rendimiento (Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de Argentina, 2022; Ministerio de Trabajo y Economía Social, 2022).

Además, los riesgos psicosociales pueden ser clasificados en factores relacionados con las responsabilidades laborales y factores organizacionales. Dentro de los primeros, se encuentran la sobrecarga de trabajo, jornadas prolongadas, horarios irregulares, adaptación ergonómica y nivel de autonomía y control en la ejecución de tareas. En lo que respecta a los factores organizacionales, se resaltan la supervisión y estilos de dirección inapropiados, la falta de trabajo en equipo, escaso respaldo social y la ausencia de una cultura de prevención de riesgos (Luna et al., 2019; Fernández, 2021).

Sobre las condiciones físicas se refiere a los entornos del colaborador que pueden influir en su comodidad, por ejemplo, la iluminación, ruido, espacio. Acerca

de la carga de trabajo, son el conjunto de exigencias que recibe la persona en su centro de labores asociada con el tiempo que dispone para ejecutarlas. El contenido de la tarea hace referencia a aquello de lo que se trata el trabajo, en otras palabras, la naturaleza de la tarea. Puede referirse a la monotonía de las actividades, significado, entre otros. Sobre las exigencias laborales se refiere la complejidad, alta concentración o posturas incómodas durante largas horas. Estos factores son relevantes para evaluar el ambiente laboral y las posibilidades de progreso en la carrera profesional de los trabajadores (Ministerio de Trabajo y Economía Social, 2022).

La dinámica interpersonal y elementos organizativos se refiere a las relaciones entre compañeros, relación jefe-empleado, entre otros. Finalmente, la remuneración del rendimiento está asociado con los aspectos de incentivos, bonos o sistema de pensiones que pueden causar insatisfacción o inconformidad (Ministerio de Trabajo y Economía Social, 2022). Asimismo, existen diferentes formas de medir los riesgos psicosociales en trabajadores, entre los que se encuentran: método ISTAS-21, el cual es un cuestionario propuesto por Copenhague (CoPsoQ) y desarrollado por un grupo multidisciplinar. Cuyo propósito es evaluar y medir la incidencia de los riesgos psicosociales (Montoya, 2021).

Otro instrumento empleado es el método de evaluación de riesgo psicosocial FPSICO, diseñado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (España). En este método se valoran todos los factores o condiciones psicosociales de los trabajadores en diversas instituciones. Se elaboró en base a las teorías del estrés, motivación y satisfacción. Consta de 75 preguntas y 7 factores (Montoya, 2021).

En Perú, la Dra. en Ciencias con orientación en Psicología Laboral Noemí Silva (2014) diseñó el Cuestionario de Factores Psicosociales en el Trabajo, con la finalidad de evaluar el nivel de exposición y percepción de condiciones desfavorables en el entorno laboral por parte de los trabajadores. A partir de ella, se elaboró una versión que consta de 46 ítems y 7 factores que formaron parte del constructo de los instrumentos de la presente investigación: entorno del trabajo, carga de trabajo, contenido y atributos de la tarea, demandas laborales, papel laboral y desarrollo de la carrera, interacciones humanas y contextos

organizacionales con la remuneración del rendimiento. Este instrumento es el más utilizado en investigaciones debido a que es aplicable a una diversidad de empleados y no solo a personal académico. Existen otros instrumentos para medir los riesgos psicosociales, sin embargo, la mayoría de ellos se agrupan en los factores psicosociales antes expuestos (Pando et al., 2016).

Por lo que, el peso de los factores de riesgo psicosociales está en constante crecimiento, lo que resalta la necesidad de incorporarlos en las políticas y prácticas de las organizaciones. En este contexto, se revelan como fuentes de aprendizaje y experiencias que podrían estar inmersas en un abanico de posibilidades relacionadas con actitudes, comportamientos y motivaciones, las cuales influyen en los resultados productivos y funcionales de la organización (Meléndez et al., 2017).

En general, la presencia de riesgos psicosociales se ha relacionado con afecciones de salud, accidentes laborales, escasa satisfacción laboral, agotamiento y estrés asociado al trabajo. Precisamente, un estrés prolongado en el ámbito laboral puede desencadenar la fatiga laboral (Soto-Rubio et al., 2020; Franklin y Gkiouleka, 2021).

En este contexto, el síndrome de burnout se está volviendo cada vez más prevalente y se relaciona con individuos cuyas rutinas diarias se ven afectadas por demandas psicológicas significativas en el entorno laboral (Gil et al., 2021). El agotamiento emocional se caracteriza por la disminución de recursos emocionales y una sensación de falta de capacidad para contribuir a los demás. La despersonalización implica adoptar una actitud negativa e insensible hacia los clientes, mientras que el bajo rendimiento laboral está asociado con diversas reacciones negativas hacia uno mismo y hacia el trabajo (Bernal y Chávez, 2018).

Por lo que, el síndrome de agotamiento es una condición de fatiga provocada por el estrés constante en el entorno laboral que no ha sido gestionado de manera efectiva (OMS, 2019; Khammissa et al., 2022). Asimismo, Maslach (1986) lo definió como un síndrome psicológico caracterizado por un estado de extenuación emocional, deshumanización y bajo desarrollo personal que ocurre cuando una situación laboral lo ha sobrepasado, anulando su capacidad de respuesta adaptativa (Lovo, 2020).

Asimismo, el síndrome de burnout se define por un conjunto de signos que indican la extenuación del empleado, evidenciado por la falta de energía tanto física como mental (agotamiento emocional), la pérdida del interés en el trabajo (despersonalización) y sentimientos de depreciación personal (reducción de la realización profesional). Las implicaciones de este síndrome son perjudiciales tanto para el individuo como para la organización, ya que, debido a la disminución en el bienestar biopsicosocial, surgen problemas como el absentismo, presentismo, insatisfacción laboral y retiro anticipado, además de poner en peligro la seguridad de los pacientes (Vidotti et al., 2019).

Este síndrome ha sido analizado en la mayoría de las profesiones. Los individuos que han sido identificados con síntomas típicos varían según la ocupación, las exigencias laborales, la percepción personal de los trabajadores sobre su propio desarrollo, y otros factores que juegan un papel importante. Sin embargo, entre las profesiones, el personal de salud, incluyendo médicos y enfermeros, ha sido objeto de una mayor cantidad de investigaciones en este contexto (Lovo, 2020; Kumareswaran, 2023).

Así mismo, este síndrome se encuentra presente en todas las condiciones laborales, donde las consecuencias afectan desde lo individual hasta lo organizacional y social, significando desventajas y altos costos, es un estado de agotamiento que sienten los individuos, lo que los hace sentir cínicos sobre el valor del trabajo y dudar de su capacidad para realizar el trabajo (Martínez-Mejía et al., 2020). Y su alta incidencia, al igual que la insatisfacción laboral, representa un riesgo común en el personal que trabaja en entornos de atención médica, y esto parece estar fuertemente relacionado con las condiciones laborales. En consecuencia, un profesional que no experimenta satisfacción mientras desempeña sus funciones o con los resultados de su trabajo, es poco probable que pueda llevar a cabo su labor de manera efectiva y con la calidad deseada (Cervino et al., 2023).

Las dimensiones del síndrome que lo definen son: a) agotamiento emocional, el cual se refiere a los sentimientos y sensación de cansancio por las excesivas exigencias psicológicas del trabajo, desencadenando una reducción de los propios recursos emocionales; b) cinismo o despersonalización, mediante el cual existe una

respuesta de desapego, indiferencia o despreocupación hacia el trabajo que se está realizando, así como a las personas que lo reciben (usuarios); c) realización personal, el cual supone una disminución en la percepción de competencia y logro en el ámbito laboral, en otras palabras, surgen dudas de la capacidad para realizar el trabajo eficientemente y las que, al ser mantenidas en el tiempo, resultan en impactos negativos para la salud de los trabajadores y el crecimiento institucional (Moriano et al., 2019).

Además, este síndrome representa una forma particular de estrés laboral en la cual el individuo afectado se encuentra constantemente enfrentándose y adaptándose a demandas y presiones laborales excesivas. Este escenario se caracteriza por esfuerzos continuos, demandas y cargas estresantes sobrecargadas, generando un riesgo significativo de enfermedades, impactando negativamente en la prestación de servicios y en la calidad del entorno laboral en el sector correspondiente (Intriago, 2019).

Debido a ello, el síndrome de burnout se caracteriza por una serie de síntomas que indican un agotamiento en los empleados. Estos síntomas incluyen una disminución de la energía, tanto física como mental, conocida como agotamiento emocional, desinterés en el trabajo, referido como despersonalización, y un sentimiento de desvalorización personal que resulta en una reducción de la satisfacción laboral. Las consecuencias de este síndrome pueden tener efectos devastadores tanto para los individuos como para las organizaciones, ya que no solo se pone en riesgo la seguridad del profesional y del usuario, sino que también surgen problemas como el ausentismo, el presentismo, la insatisfacción laboral y la jubilación anticipada debido al deterioro de la salud biopsicosocial (Vidotti et al., 2019).

Es importante señalar que las tres dimensiones no son completamente independientes. Las investigaciones señalan que elevados rangos de agotamiento emocional ocasionan altos niveles de despersonalización. Otros estudios han señalado que el corazón de la fatiga laboral se basa en las dimensiones extenuación emocional y despersonalización; mientras que la baja realización personal se considera un antecedente del síndrome de agotamiento. En la

actualidad, la conceptualización de Maslach continúa siendo la más aceptada y su escala, la más utilizada en la evaluación del síndrome (Morianio et al., 2019).

Entre las diferentes formas de medición del cansancio laboral, se encuentran: Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Burnout (CESQT), el cual consta de 20 ítems y se agrupan en cuatro dimensiones: 1) entusiasmo por el trabajo, el cual se basa en el deseo del trabajador de lograr sus objetivos laborales como fuente de placer personal; 2) agotamiento psíquico, el cual se refiere a la aparición de agotamiento emocional y físico por el trabajo; 3) indolencia, el cual refiere las actitudes negativas o de indiferencia hacia los usuarios o clientes; 4) culpa, la cual implica los remordimientos derivados de actitudes y comportamientos negativos desarrollados en el trabajo hacia colegas. Este instrumento cuenta con dos versiones, siendo aceptado por la Asociación Americana de Psicología (Edú-Valsania et al., 2022; Kettani et al., 2019).

La escala "Maslach Burnout Inventory" (MBI) constituye la herramienta más utilizada y ampliamente validada para medir el síndrome. En sus inicios fue diseñada para determinar el grado de agotamiento en el colaborador asistencial (Maslach Burnout Inventory-Human Services Survey, MBI-HSS), sin embargo, debido a que el burnout puede presentarse en cualquier profesión y área de trabajo, se desarrolló la escala denominada Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS), basada en la escala original, pero aplicable a las múltiples ocupaciones y puestos de trabajo. El instrumento se basa en 16 ítems englobados en las tres dimensiones que caracterizan al síndrome. Las puntuaciones altas en las dimensiones indican la presencia de burnout. Asimismo, esta escala ha sido también validada en diversos contextos culturales y laborales (Edú-Valsania et al., 2022; Pontes et al., 2023).

III. METODOLOGÍA

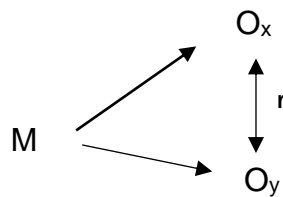
3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Tipo de investigación: la indagación básica contribuye con conocimientos acerca de un tema determinado, proporcionando fundamentos teóricos para investigaciones futuras (Arias y Covinos, 2021).

Enfoque de investigación: la investigación cuantitativa se caracteriza por la toma de datos numéricos para su posterior análisis estadístico. A partir de ella se pueden elaborar patrones, tendencias y generalizaciones (Arias et al., 2022).

Nivel de investigación: los estudios correlacionales son aquellos que evalúan la actuación de una variable en relación a otra u otras en un periodo de tiempo específico (Ruiz y Valenzuela, 2022). El esquema que lo define es:



Dónde:

M = trabajadores de una droguería

Ox = Riesgos psicosociales

Oy = Síndrome de burnout

r = Relación entre las variables

3.1.2. Diseño de investigación

Diseño de investigación: las investigaciones no experimentales se caracterizan cuando no ocurre manipulación en las variables, de este modo, se registran los datos tal como se presentan en su ambiente natural.

Asimismo, el corte transversal hace referencia a los estudios que son ejecutados en un periodo de tiempo específico (Arias J., 2020).

En tanto, la presente investigación fue básica, de enfoque cuantitativo, diseño no experimental y transversal.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión de riesgos psicosociales

Definición conceptual: son aquellos elementos o situaciones que pueden afectar negativamente la salud mental en el ámbito laboral, por lo general, se refiere a los aspectos de planificación y gestión laboral, ámbito social y condiciones físicas de trabajo (OMS, 2022).

Definición operacional: se empleó el instrumento denominado “Cuestionario de factores psicosociales en el trabajo” adaptado por Pando y Aranda (2016), debido a su previa validación y confiabilidad. Además, este cuestionario ha sido ampliamente empleado en investigaciones anteriores. El instrumento es de tipo Likert, por lo que la escala de medición es de tipo ordinal. Está conformado por 7 dimensiones o factores: condiciones del lugar del trabajo (ítem 1 al 9), carga de trabajo (ítem 10 al 14), contenido y características de la tarea (ítem 15 al 21), exigencias laborales (ítem 22 al 28), papel laboral y desarrollo de la carrera (ítem 29 al 34), interacción social y aspectos organizacionales (ítem 35 al 43) y remuneración del rendimiento (ítem 44 al 46).

Los indicadores de la dimensión condiciones del lugar de trabajo estuvieron determinados por el ruido, iluminación, temperatura, higiene, agentes químicos, biológicos, inadecuado, hacinamiento y falta de equipos; en la dimensión carga de trabajo se encontraron el exceso de tareas, incompatibilidad laboral, jornada laboral extensa, horas extras, pocas tareas asignadas; mientras que, en la dimensión contenido y características de la tarea se abordaron el trabajo monótono, conflictos interpersonales, estancamiento laboral, participación sin interés, cambios constantes, tareas no especializadas, coordinación y supervisión. La dimensión exigencias laborales estuvo constituida por: tareas complejas, alta concentración,

posturas incómodas, verbalización constante, esfuerzo visual, creatividad, estímulos e incentivos; en la dimensión papel laboral y desarrollo de la carrera se encontraron las tareas no deseadas, dificultades informáticas, incompatibilidad de formación-trabajo, expectativas, limitaciones de desarrollo y falta de apoyo. La dimensión interacción social y aspectos organizacionales se analizaron los indicadores problemas interpersonales, participación en diferentes grupos, relación con el jefe, desempeño laboral, sistemas de control del personal, comunicación, toma de decisiones, información sobre desempeño, insatisfacción con el trabajo. Finalmente, la dimensión satisfacción con la remuneración del rendimiento estuvo conformada por los indicadores de conformidad con el salario, insatisfacción con el sistema de pensiones y satisfacción con bonos o estímulos.

Variable 2: Síndrome de burnout

Definición conceptual: es una condición de agotamiento provocada por el estrés constante en el entorno laboral que no ha sido gestionado de manera efectiva y se caracteriza por una sensación de cansancio, aumento de desapego mental hacia el trabajo o negatividad y disminución en la eficacia profesional (OMS, 2019).

Definición operacional: Maslach (1986), tuvo un desempeño destacado en la formulación de la teoría del síndrome de burnout, puesto que era una realidad de esa época, y a pesar del tiempo, esta teoría aún cobra relevancia y continúa siendo estudiada. Aunado a la teoría, Maslach presentó un cuestionario para la medición del síndrome de burnout. Por tal motivo, se optó por emplear el instrumento “Evaluación MBI – HSS”, tomado de la investigación de Oyola (2021). El instrumento se basa en una escala de medición ordinal de tipo Likert, que va de 1 a 7. Está formado por 22 preguntas agrupadas en 3 dimensiones: agotamiento emocional (ítems 1 al 3, 6, 8, 13 al 14, 16), despersonalización (ítems 5, 10 al 11, 15, 22) y realización personal (ítems 4, 7, 9, 12, 17 al 21).

Dentro de la dimensión de agotamiento emocional, se evaluaron los indicadores insatisfacción, agotamiento, cansancio, desgaste, frustración y

percepción del tiempo laboral; mientras que, la dimensión despersonalización incluyó los indicadores despersonalización, insensibilidad, indiferencia y culpa. Por último, la dimensión realización personal estuvo conformada por los indicadores empatía, eficacia, impacto, energía, armonía, estimulación, realización y adecuación.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población: Es el número total de individuos o elementos con características en común y son de interés del investigador (Vásquez, 2020). La presente investigación estuvo constituida por 100 trabajadores de una droguería de Lima.

Criterios de selección

Los criterios de inclusión consideraron a los empleados de la droguería que estuvieron laborando en la empresa durante al menos seis meses. Además, se consideraron a aquellos que desempeñaron jornadas de tiempo completo y aquellos que expresaron su voluntad de participar y, de manera consciente, otorgaron su consentimiento informado para formar parte de la indagación.

Los criterios de exclusión no consideraron a los empleados de la droguería con licencia médica o ausencia prolongada durante el periodo de estudio, así como a aquellos que estuvieron recibiendo algún tratamiento psicológico o psiquiátrico. Por último, no formaron parte del estudio aquellos que tuvieron problemas de comunicación o comprensión.

3.3.2. Muestra: Es el sub conjunto de la población, de la cual se realizan las investigaciones por ser representativa de la población. Se emplea por su fácil acceso y economía (Hadi et al., 2023). En este sentido, después de aplicar los criterios de selección determinados por el investigador se estableció que la muestra estuviera conformada por 80 trabajadores de una droguería de Lima.

3.3.3. Muestreo: el muestreo no probabilístico por conveniencia es aquel en el que la muestra se selecciona de acuerdo a los criterios del

investigador (Sucasaire, 2022). En la presente indagación se empleó este tipo de muestreo debido a que, de los 100 trabajadores de la droguería, un porcentaje de ellos no tienen jornadas completas o llevan poco tiempo laborando en la empresa, por lo que estas características podrían haber influenciado en los resultados de la investigación.

3.3.4. Unidad de análisis: lo constituye cada trabajador de la droguería de Lima.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica de investigación: fue utilizada la encuesta, pues ha permitido recopilar información, opiniones, comentarios, características o creencias relacionadas con los sujetos de investigación (Ruiz y Valenzuela, 2022).

Instrumentos de investigación: el cuestionario estuvo basado en una serie de interrogantes que permitió registrar los datos de los entrevistados, con el propósito de comprobar la hipótesis de investigación (Arias y Covinos, 2021).

La investigación consideró en la primera variable de estudio: riesgos psicosociales, el instrumento denominado “Cuestionario de factores psicosociales en el trabajo”, adaptado por Pando y Aranda (2016). Está conformado por 46 preguntas en base a 7 dimensiones: condiciones del lugar del trabajo (ítem 1 al 9), carga de trabajo (ítem 10 al 14), contenido y características de la tarea (ítem 15 al 21), exigencias laborales (ítem 22 al 28), papel laboral y desarrollo de la carrera (ítem 29 al 34), interacción social y aspectos organizacionales (ítem 35 al 43) y remuneración del rendimiento (ítem 44 al 46). La escala de medición fue ordinal a través de la aplicación del instrumento de tipo Likert (nunca, casi nunca, algunas veces, casi siempre, siempre), donde cada ítem tiene una puntuación que oscila de 0 a 4. Finalmente, la sumatoria permitió categorizar la variable en: riesgo bajo (0 – 61 puntos), riesgo medio (62 – 122 puntos) y riesgo alto (123 – 184 puntos).

Validez y confiabilidad

El instrumento ha sido validado y la confiabilidad mediante el Coeficiente del Alfa de Cronbach fue de 0.9, por lo que garantiza que es un instrumento con excelente fiabilidad (Pando et al., 2016).

A pesar de ello, en la presente indagación se realizó la validación por el juicio de 3 expertos en el tema (Anexo 3). La determinación de la confiabilidad se llevó a cabo en la empresa SIGNIA SOLUCIONES LOGISTICAS S.A.C, ubicada en Ate, aplicándose el cuestionario a 20 de sus trabajadores, quienes constituyeron la muestra piloto. A partir de ello, se obtuvo un valor de Alfa de Cronbach de 0.899, lo cual indicó que el instrumento es altamente fiable (Anexo 4).

La variable síndrome de burnout se evaluó mediante el cuestionario diseñado por Maslach (1986), que en un principio solo estuvo dirigido a profesionales de la salud, sin embargo, posteriormente ha sido modificado y utilizado en diversas investigaciones dirigidas a la población en general dentro de un contexto global. A fin del estudio, el cuestionario fue tomado de la investigación de ejecutada por Oyola (2021). Considerándose el cuestionario más idóneo para medir las variables de estudio. Formado por 22 preguntas agrupadas en 3 dimensiones: agotamiento emocional (9 ítems: 1 al 3, 6, 8, 13 al 14, 16,20), despersonalización (5 ítems: 5, 10 al 11, 15, 22) y realización personal (8 ítems: 4, 7, 9, 12, 17 al 19, 21). La medición fue ordinal mediante la aplicación del instrumento de tipo Likert (nunca, pocas veces al año o menos, una vez al mes o menos, unas pocas veces al mes, una vez a la semana, varias veces a la semana, todos los días), donde cada ítem adopta un valor que va desde 1 a 7. Así, la variable se categorizó en: nivel bajo (22 a 65 puntos), medio (66 a 110 puntos) o alto (111 a 154 puntos).

Validez y confiabilidad

El instrumento ha sido validado y la confiabilidad ha sido determinada a través del Coeficiente del Alfa de Cronbach en 0.908, por lo que es instrumento con alta fiabilidad (Oyola García, 2021).

3.5. Procedimientos

En primer lugar, se requirió la autorización al gerente de la droguería para la aplicación de los instrumentos. Posterior a ello, se describieron los objetivos, riesgos y beneficios del estudio a los trabajadores, así, aquellos que decidieron participar voluntariamente llenaron el consentimiento informado (Anexo 4). Los cuestionarios fueron elaborados en la plataforma Google Forms y se enviaron a los participantes a través de WhatsApp. La administración de los instrumentos evidenció una duración aproximada de 50 minutos en total.

3.6. Método de análisis de datos

Los datos recaudados se registraron en la hoja de cálculo de Excel (versión 16) y exportados al software estadístico SPSS (versión 26). La etapa inicial del análisis consistió en establecer la normalidad mediante la prueba de Kolmogórov-Smirnov ($n > 50$) y, a partir de los resultados, se decidió aplicar el estadístico de coeficiente de correlación Rho de Spearman (datos no paramétricos). Se hizo uso de la estadística inferencial para corroborar la hipótesis de indagación a un nivel de significancia del 5%.

3.7. Aspectos éticos

Teniendo en consideración que se trabajó con personas, la presente investigación siguió los principios establecidos en la Declaración de Helsinki: consentimiento informado y autonomía, debido a que los participantes eligieron formar parte del estudio voluntariamente; confidencialidad porque los datos obtenidos fueron privados en todo momento; beneficencia y no maleficencia debido a que se buscó generar beneficios a los participantes, minimizando el riesgo; justicia, porque todos los trabajadores tuvieron la misma oportunidad de participar del estudio (Polgar y Thomas, 2021).

Además de los lineamientos internacionales, se aplicaron los principios que rigen el Código de Ética de la Universidad César Vallejo al realizar investigaciones con seres humanos, tales como el respeto por los participantes en su integridad e independencia, contenida en el artículo 3 y búsqueda del bienestar y justicia, de acuerdo a los artículos 4 y 5,

respectivamente (Resolución de Consejo Universitario N° 126-2017/UCV, 2017).

Por otro lado, de acuerdo al artículo 15 del Código de Ética de la Universidad César Vallejo sobre el respeto por la propiedad intelectual de otros investigadores, el presente estudio evitó el plagio total o parcial, lo cual quedó corroborado en el reporte de TURNITIN. Asimismo, las fuentes de consulta fueron citadas correctamente, siguiendo las normativas APA 7ma edición (Resolución de Consejo Universitario N° 126-2017/UCV, 2017).

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

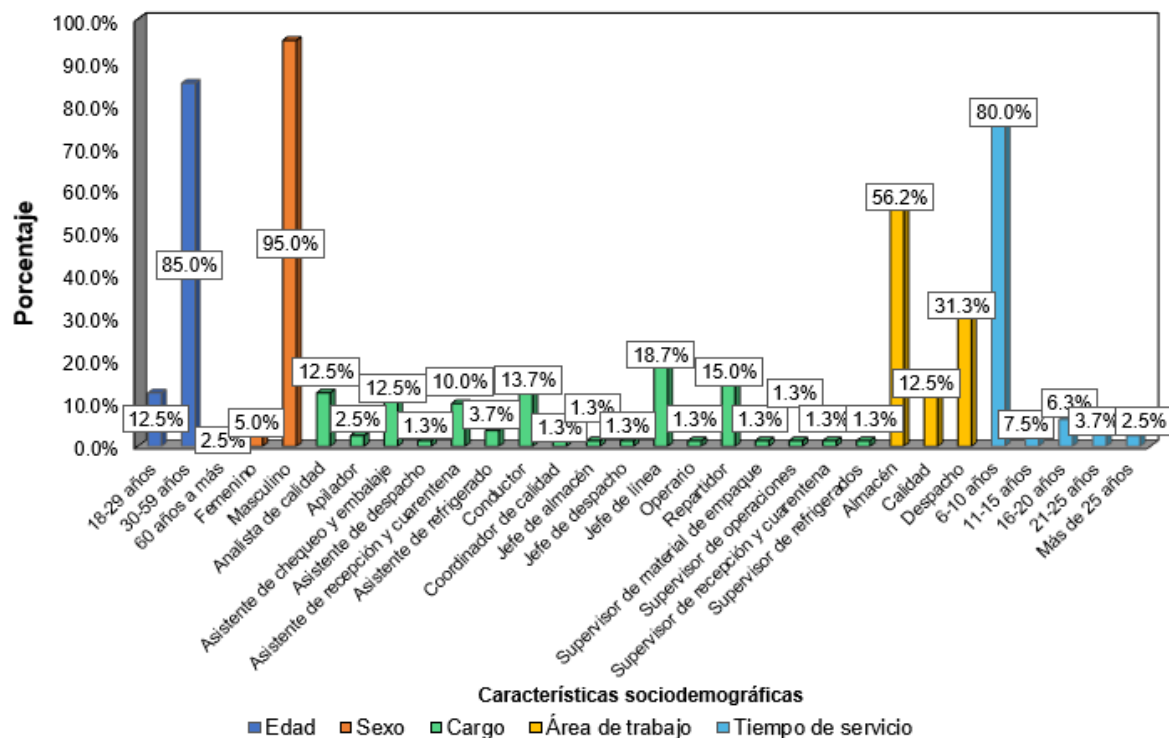
Tabla 1

Características sociodemográficas en el personal de una droguería, Lima, 2023.

Características sociodemográficas		n	%
Edad	18-29 años	10	12.5
	30-59 años	68	85.0
	60 años a más	2	2.5
Sexo	Femenino	4	5.0
	Masculino	76	95.0
Cargo	Analista de calidad	10	12.5
	Apilador	2	2.5
	Asistente de chequeo y embalaje	10	12.5
	Asistente de despacho	1	1.3
	Asistente de recepción y cuarentena	8	10.0
	Asistente de refrigerado	3	3.7
	Conductor	11	13.7
	Coordinador de calidad	1	1.3
	Jefe de almacén	1	1.3
	Jefe de despacho	1	1.3
	Jefe de línea	15	18.7
	Operario	1	1.3
	Repartidor	12	15.0
	Supervisor de material de empaque	1	1.3
	Supervisor de operaciones	1	1.3
	Supervisor de recepción y cuarentena	1	1.3
	Supervisor de refrigerados	1	1.3
Área de trabajo	Almacén	45	56.2
	Calidad	10	12.5
	Despacho	25	31.3
Tiempo de servicio	6-10 años	64	80.0
	11-15 años	6	7.5
	16-20 años	5	6.3
	21-25 años	3	3.7
	Más de 25 años	2	2.5

Figura 1

Características sociodemográficas en el personal de una droguería, Lima, 2023.



En la tabla 1 y figura 1 se evidencia que, del total de los colaboradores de una droguería analizados, el 85% tenían entre 30 y 59 años mientras que el 12.5% se encontraron entre los 18 y 29 años de edad; el 95% eran varones; el 18.7% desempeñaban el cargo de jefe de línea y el 15% de repartidores; el 56.2% pertenecían al área de almacén y el 31.3% al área de despacho; además, el 80% tenían entre 6 a 10 años de servicio.

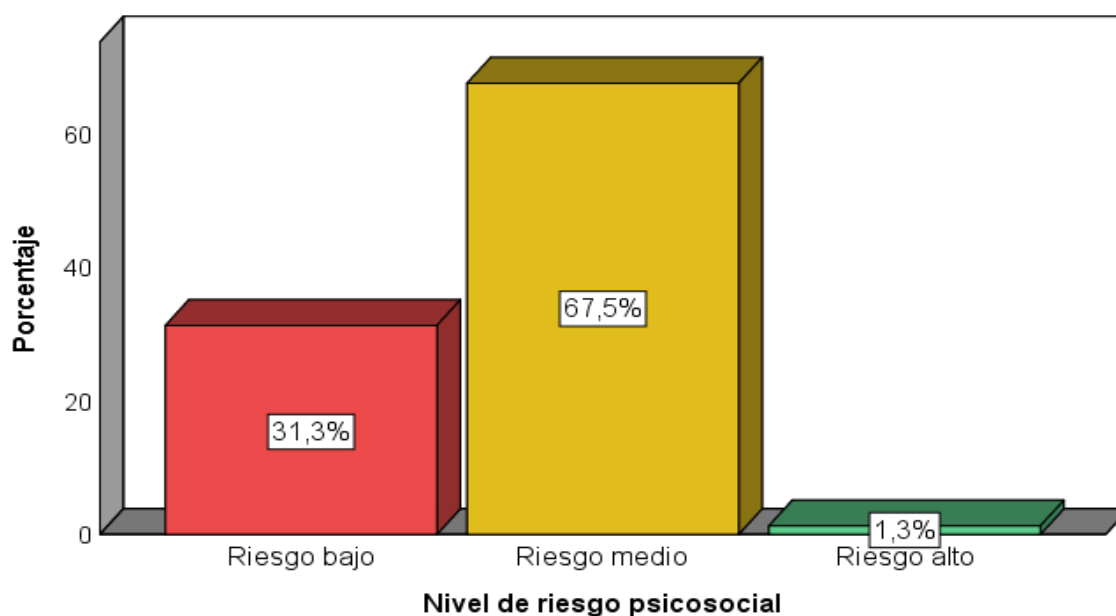
Tabla 2

Nivel de gestión de los riesgos psicosociales en el personal de una droguería, Lima, 2023.

Gestión de riesgos psicosociales	n	%
Riesgo bajo	25	31.2
Riesgo medio	54	67.5
Riesgo alto	1	1.3
Total	80	100.0

Figura 2

Nivel de gestión de los riesgos psicosociales en el personal de una droguería, Lima, 2023.



En la tabla 2 y figura 2 se evidencia que el 67.5% presentaron un grado medio de riesgo psicosocial, mientras que en el 31.3% fue bajo.

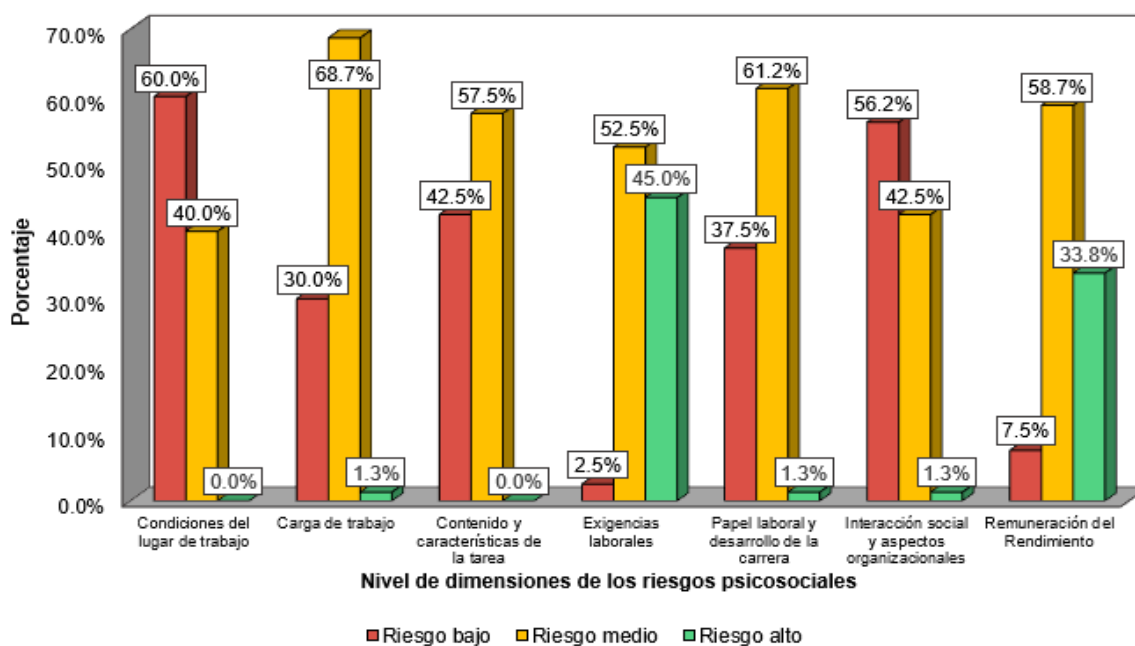
Tabla 3

Nivel de las dimensiones de la gestión de los riesgos psicosociales en el personal de una droguería, Lima, 2023.

	Condiciones del lugar de trabajo		Carga de trabajo		Contenido y características de la tarea		Exigencias laborales		Papel laboral y desarrollo de la carrera		Interacción social y aspectos organizacionales		Remuneración del Rendimiento	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Riesgo bajo	42	60.0	24	30.0	34	42.5	2	2.5	30	37.5	45	56.2	6	7.5
Riesgo medio	38	40.0	55	68.7	46	57.5	42	52.5	49	61.2	34	42.5	47	58.7
Riesgo alto	0	0.0	1	1.3	0	0.0	36	45.0	1	1.3	1	1.3	27	33.8
Total	80	100.0	80	100.0	80	100.0	80	100.0	80	100.0	80	100.0	80	100.0

Figura 3

Nivel de las dimensiones de la gestión de los riesgos psicosociales en el personal de una droguería, Lima, 2023.



En la tabla 3 y figura 3 se percibe que el 60% y el 56.3% de colaboradores indicaron que las condiciones del lugar de trabajo y la interacción social y aspectos organizacionales provocaron un nivel de riesgo psicosocial bajo. Sin embargo, en las dimensiones de carga de trabajo, contenido y características de la tarea, exigencias laborales, papel laboral y desarrollo de la carrera y remuneración del rendimiento predominó el nivel medio, con un 68.7%, 57.5%, 52.5%, 61.2% y 58.7%, respectivamente.

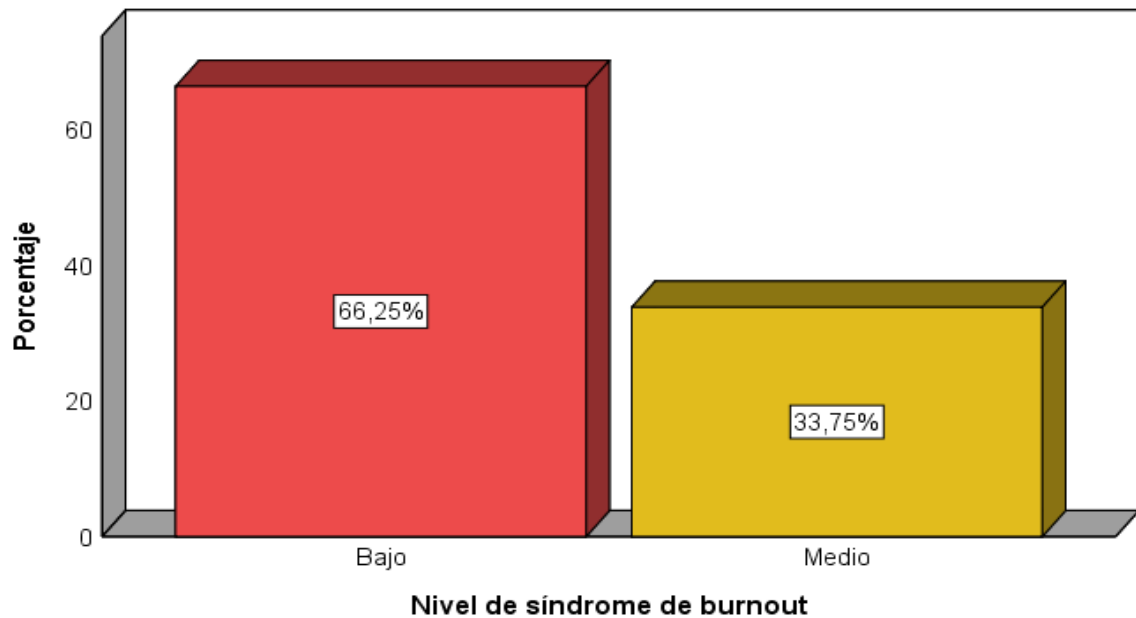
Tabla 4

Nivel síndrome de burnout en el personal de una droguería, Lima, 2023.

Nivel de síndrome de burnout	n	%
Bajo	53	66.2
Medio	27	33.8
Alto	0	0.0
Total	80	100.0

Figura 4

Nivel síndrome de burnout en el personal de una droguería, Lima, 2023.



En la tabla 4 y figura 4 se refleja que el 66.2% presentaron bajos niveles de síndrome de burnout, mientras que en el 33.8% fue medio.

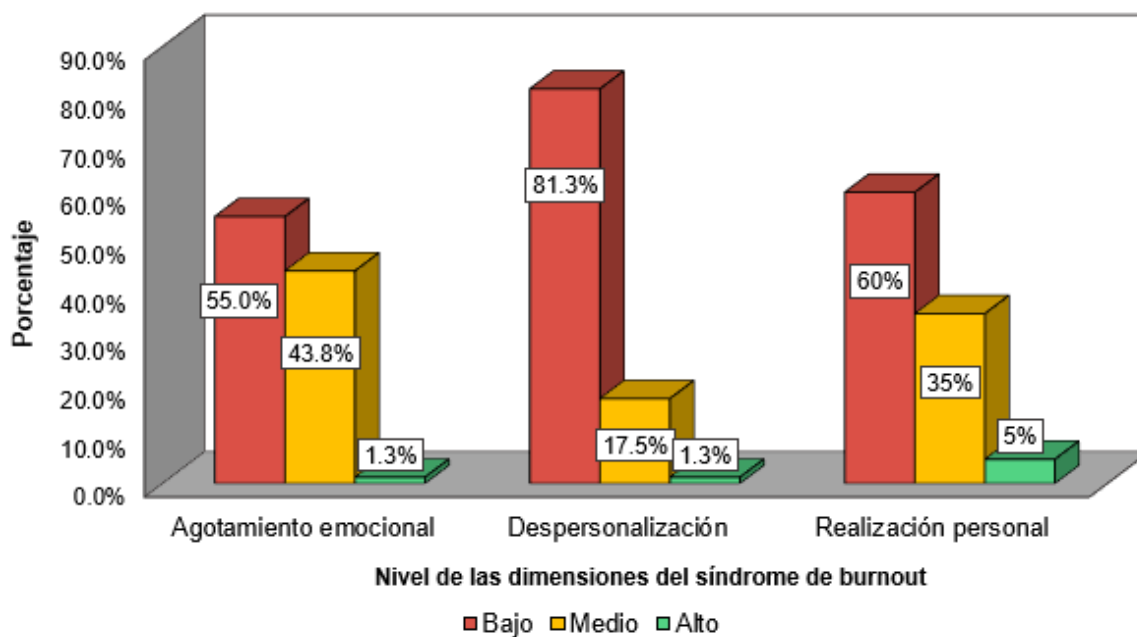
Tabla 5

Nivel de las dimensiones del síndrome de burnout en el personal de una droguería, Lima, 2023.

	Agotamiento emocional		Despersonalización		Realización personal	
	n	%	n	%	n	%
Bajo	44	55.0	65	81.3	48	60.0
Medio	35	43.8	14	17.5	28	35.0
Alto	1	1.3	1	1.3	4	5.0
Total	80	100.0	80	100.0	80	100.0

Figura 5

Nivel de las dimensiones del síndrome de burnout en el personal de una droguería, Lima, 2023.



En la tabla 5 y figura 5 se percibe que el 55% de colaboradores reflejaron un nivel medio de agotamiento emocional y en el 35% fue medio. Respecto a la despersonalización, predominó el nivel bajo en el 81.3%. Por último, se encontró que el 60% reflejó una magnitud baja en la dimensión realización personal y solo el 35% se posicionó en un rango medio.

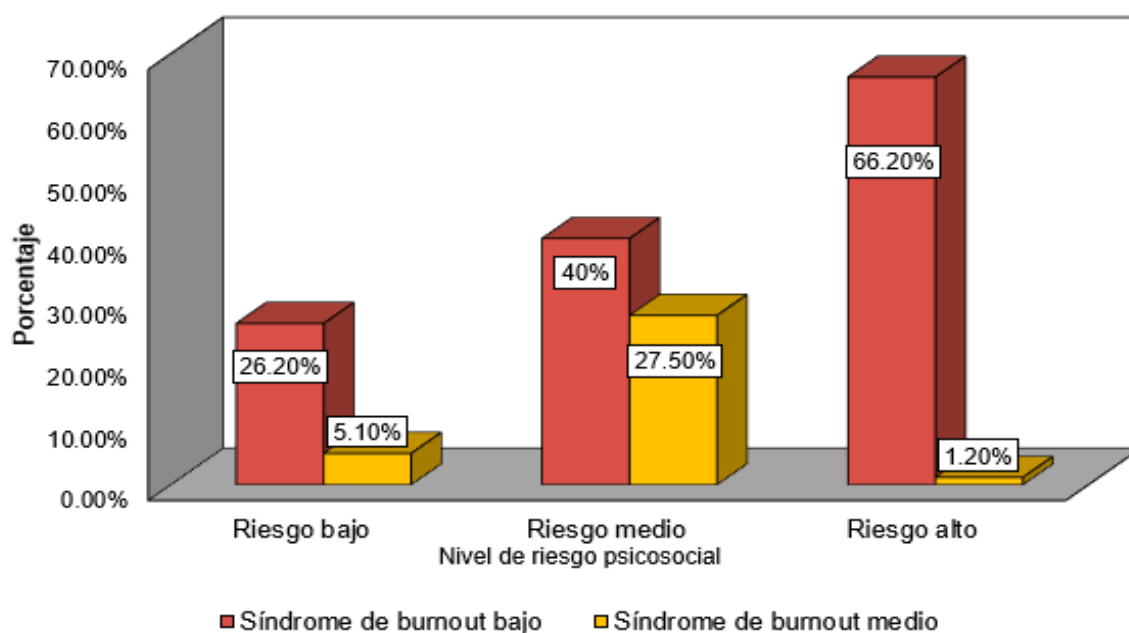
Tabla 6

Gestión de los riesgos psicosociales y síndrome de burnout en el personal de una droguería, Lima, 2023.

			Síndrome de burnout		
			Bajo	Medio	Total
Gestión de riesgos psicosociales	Riesgo bajo	n	21	4	25
		%	26.2%	5.1%	31.3%
	Riesgo medio	n	32	22	54
		%	40%	27.5%	67.5%
	Riesgo alto	n	0	1	1
		%	0.0%	1.2%	1.2%
Total		n	53	27	80
		%	66.2%	33.8%	100.0%

Figura 6

Gestión de los riesgos psicosociales y síndrome de burnout en el personal de una droguería, Lima, 2023.



En la tabla 6 y figura 6 se refleja que, el 40% de colaboradores reflejaron un grado medio de gestión de riesgos psicosociales y evidenciaron niveles mínimos de fatiga laboral. Además, el 27.5% se posicionó en un rango de riesgo medio y a su vez exhibieron un nivel medio de síndrome de burnout.

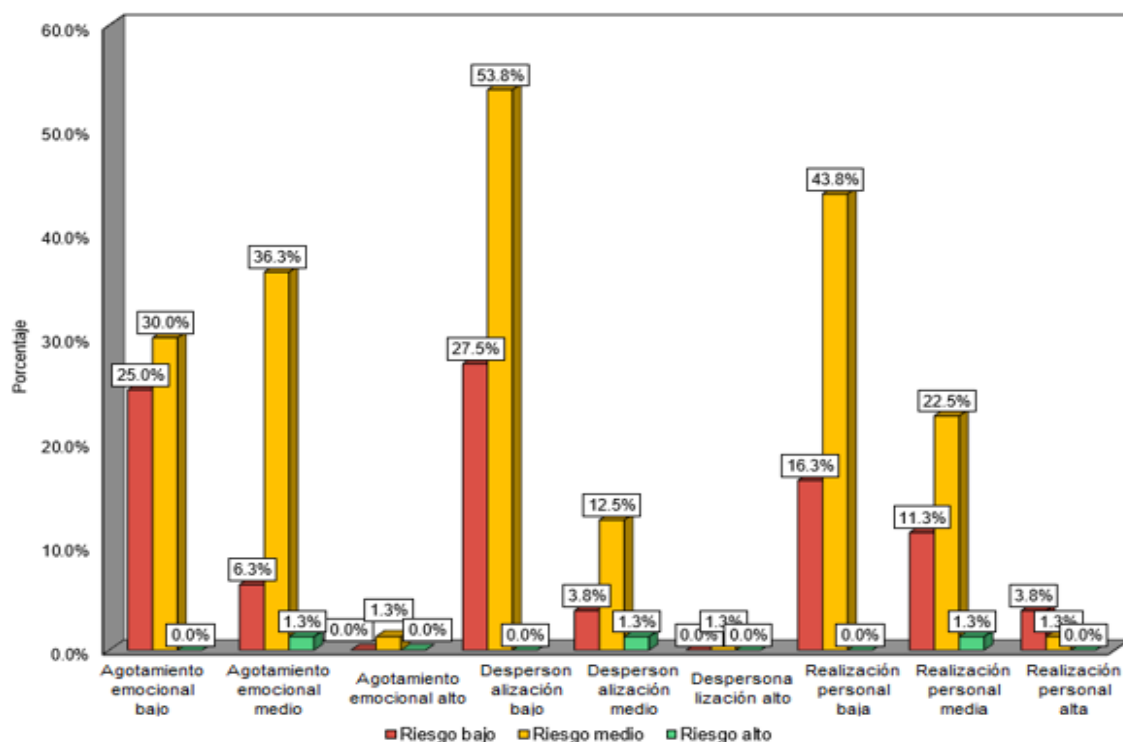
Tabla 7

Gestión de los riesgos psicosociales y las dimensiones del síndrome de burnout en el personal de una droguería, Lima, 2023.

Gestión de riesgos psicosociales		Agotamiento emocional			Despersonalización			Realización personal		
		Bajo	Medio	Alto	Bajo	Medio	Alto	Bajo	Medio	Alto
Riesgo bajo	n	20	5	0	22	3	0	13	9	3
	%	25.0%	6.3%	0.0%	27.5%	3.8%	0.0%	16.3%	11.3%	3.8%
Riesgo medio	n	24	29	1	43	10	1	35	18	1
	%	30%	36.3%	1.3%	53.8%	12.5%	1.3%	43.8%	22.5%	1.3%
Riesgo alto	n	0	1	0	0	1	0	0	1	0
	%	0.0%	1.3%	0.0%	0.0%	1.3%	0.0%	0.0%	1.3%	0.0%
Total	n	44	35	1	65	14	1	48	28	4
	%	55.0%	43.8%	1.3%	81.3%	17.5%	1.3%	60.0%	35%	5.0%

Figura 7

Gestión de los riesgos psicosociales y las dimensiones del síndrome de burnout en el personal de una droguería, Lima, 2023.



En la tabla 7 y figura 7 se refleja que, el 36.3% de colaboradores evidenciaron un nivel medio de riesgo psicosocial y de agotamiento emocional, mientras que el 25% reflejó un nivel bajo de riesgo psicosocial y de fatiga emocional. A su vez, se encontró que el 53.8% de colaboradores tuvieron un riesgo psicosocial medio y presentaron un nivel bajo de despersonalización, mientras que el 27.5% se posicionó en un nivel bajo con respecto a los riesgos psicosociales y evidenciaron un nivel bajo de despersonalización. Respecto a la realización personal, de la totalidad de participantes que reflejaron un grado bajo en la dimensión de realización personal (60%), el 43.8% presentó un grado medio de riesgo psicosocial y el 16.3% un grado bajo.

4.2. Análisis inferencial

Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión de los riesgos psicosociales y síndrome de burnout en el personal de una droguería, Lima, 2023.

Tabla 8

Relación entre la gestión de los riesgos psicosociales y síndrome de burnout en el personal de una droguería, Lima, 2023.

		Gestión de los riesgos psicosociales	
Rho de Spearman	Síndrome de burnout	Coefficiente de correlación	0.430**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	80

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De acuerdo a la tabla 8, se estima que la significancia bilateral es menor que 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna; es decir, que predomina una correlación significativa positiva moderada entre la gestión de los riesgos psicosociales y el síndrome de burnout en el personal de una droguería ($p=0.000$; $Rho=0.430$), lo que quiere decir, que una gestión adecuada de los riesgos psicosociales en la institución puede ayudar a reducir la presencia de síndrome de burnout en los colaboradores. A su vez, la relación moderada se puede deber a que en la presente indagación se evaluó a diferentes colaboradores de distintas áreas de la empresa, desde el ámbito administrativo hasta las actividades relacionadas al trabajo de campo, ello puede provocar que se obtengan diferentes perspectivas y opiniones.

Determinar la relación entre la gestión de los riesgos psicosociales y el agotamiento emocional en el personal de una droguería, Lima, 2023

Tabla 9

Relación entre la gestión de los riesgos psicosociales y el agotamiento emocional en el personal de una droguería, Lima, 2023

		Gestión de los riesgos psicosociales	
Rho de Spearman	Agotamiento emocional	Coefficiente de correlación	0.524**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De acuerdo a la tabla 9, se estima que la significancia bilateral es menor que 0.05, por lo tanto, se admite la hipótesis alterna; es decir, que predomina un vínculo significativo positivo moderado entre los riesgos psicosociales y el agotamiento emocional en los colaboradores de una droguería ($p=0.000$; $Rho=0.524$), lo que quiere decir, que una gestión adecuada de los riesgos psicosociales en una corporación puede ayudar a reducir la presencia de sentimientos de cansancio psicológico en los colaboradores. A su vez, la relación moderada se puede deber al tiempo de servicio y la edad de los colaboradores, quienes en su mayoría fue entre 6 a 10 años de experiencia y tenían entre 30 y 59 años de edad, ello les ha brindado la práctica necesaria para el manejo de las emociones en el trabajo, lo cual se vio reflejado al encontrarse un nivel bajo de agotamiento emocional.

Determinar la relación entre la gestión de los riesgos psicosociales y la despersonalización en el personal de una droguería, Lima, 2023

Tabla 10

Relación entre la gestión de los riesgos psicosociales y la despersonalización en el personal de una droguería, Lima, 2023

		Gestión de los riesgos psicosociales	
Rho de Spearman	Despersonalización	Coefficiente de correlación	0.514**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De acuerdo a la tabla 10, se percibe que la significancia bilateral es menor que 0.05, por lo tanto, se decide admitir la hipótesis alterna; es decir, que predomina una conexión significativa positiva moderada entre la gestión de los riesgos psicosociales y despersonalización en el personal de una droguería ($p=0.000$; $Rho=0.514$), lo que quiere decir, que mientras más bajo sean los riesgos psicosociales en la organización, menor será la despreocupación hacia el trabajo en los colaboradores. A su vez, la relación moderada se puede deber a que en el presente estudio se evaluó a diferentes colaboradores con más de 6 años laborando en la organización, lo cual refleja su aprecio y responsabilidad hacia la empresa; además, demuestra que son colaboradores eficientes comprometidos con su trabajo. Ello incidió a que gran parte de ellos presentaron niveles bajos de despersonalización a pesar de la presencia moderada de riesgos psicosociales.

Determinar la relación entre la gestión de los riesgos psicosociales y la realización en el personal de una droguería, Lima, 2023.

Tabla 11

Relación entre la gestión de los riesgos psicosociales y la realización en el personal de una droguería, Lima, 2023.

		Gestión de los riesgos psicosociales	
Rho de Spearman	Realización personal	Coefficiente de correlación	0.007
		Sig. (bilateral)	0.954
		N	80

De acuerdo a la tabla 11, se estima que la significancia bilateral es mayor que 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis alterna y se admite la hipótesis nula; es decir, que no prevalece un vínculo significativo entre la gestión de los riesgos psicosociales y la realización personal en colaboradores de una droguería, a un valor $p=0.954$. Ello significa que una adecuada gestión de los riesgos psicosociales no ayudará a mejorar la realización personal del colaborador.

V. DISCUSIÓN

El ambiente laboral se está considerando una fuente significativa de riesgos psicosociales y de desequilibrio entre la vida laboral e individual de los colaboradores. Ante ello, es relevante que los empleadores tomen conciencia de las consecuencias negativas de los riesgos psicosociales que pueden afectar a los colaboradores como el exceso de trabajo, el trato con usuarios exigentes, la alta responsabilidad, la falta de control sobre sus tareas y el mal equilibrio entre el trabajo y el descanso, entre otros; lo que puede generar la presencia de agotamiento laboral en los colaboradores.

Ante ello, el propósito principal de la indagación fue establecer la relación entre la gestión de los riesgos psicosociales y síndrome de burnout en el personal de una droguería, Lima, 2023. Mediante la administración de los instrumentos se detectó que prevalece una conexión directa y moderada entre la gestión de los riesgos psicosociales y el síndrome de burnout en el personal de una droguería ($p=0.000$; $Rho=0.430$), lo que quiere suponer que una mejor gestión de los riesgos psicosociales en la organización puede ayudar a disminuir la presencia de agotamiento en el trabajo de los talentos humanos.

Estos descubrimientos coincidieron con la indagación internacional de Adamopoulos et al. (2023), quienes encontraron que prevalece una conexión positiva moderada entre el cansancio en el trabajo y los riesgos psicosociales ($p<0.01$). También, se encontró coincidencias con las indagaciones nacionales de Rado (2020), Llerena (2021) y Brake (2022), quienes encontraron que una mayor presencia de riesgos psicosociales provoca la existencia de agotamiento en el trabajo de los colaboradores, con un valor $p=0.001$ en los tres casos.

Las evidencias descritas anteriormente se sustentan en base al Modelo de Competencia Social de Harrison (1983), donde se establece que las condiciones del ambiente de trabajo pueden influir en el rendimiento y el sentido de competencia profesional, cuya prolongación puede incrementar la presencia de agotamiento en el trabajo (como se citó en Schaufeli y Enzmann, 2020). También, se corrobora por lo mencionado por Soto-Rubio et al. (2020) y Franklin y Gkiouleka (2021), quienes establecieron que la existencia de peligros psicosociales está conectado con la

aparición de problemas de salud, incidentes laborales, escasa satisfacción organizacional, agotamiento y estrés asociado al trabajo. A su vez, la OMS (2019) ha establecido que el cansancio laboral es una condición de agotamiento provocada por el estrés constante del ambiente de trabajo que no ha sido gestionado de manera efectiva.

A partir de los hallazgos descritos anteriormente se puede afirmar que uno de los efectos adversos principales de los riesgos psicosociales es la presencia de agotamiento organizacional en los recursos humanos. Ello significa que el agotamiento en el trabajo puede ser consecuencia de la reorganización del lugar de trabajo, la inseguridad laboral y los cambios en los patrones de tiempo de trabajo, la intensificación del trabajo y la exigencia de que los trabajadores aprendan más rápido para poder realizar nuevas tareas.

Por este motivo, evaluar los riesgos laborales ayudará a conocer las condiciones laborales y los factores individuales necesarios para implementar con éxito estrategias de prevención que mejoren el desempeño y el bienestar de los colaboradores. Al respecto, Di Tecco et al. (2023) y Erwandi et al. (2021) señalan que la manera en que se gestionan los factores psicosociales puede tener resultados positivos, entre ellos, la satisfacción laboral, participación y alta productividad; o puede desencadenar impactos negativos, como estrés, enfermedad, entre otros.

Los factores psicosociales laborales con mayor incidencia identificados en el estudio de Seijas-Solano (2019) fueron el ritmo de trabajo (80.8%), seguido de las condiciones laborales inseguras (54.9%), doble presencia (52.7%) y desafío de roles (38.9%). A su vez, Villamar et al. (2019) encontró que los principales riesgos psicosociales registrados en una organización educativa fueron los problemas sociales y organizacionales (40.9%), así como el esfuerzo físico y mental (28.3%) e insatisfacción con la recompensa económica (30.8%). Por tanto, las indagaciones deben enfocarse en conocer la realidad de cada organización, dado que la forma en cómo se gestionan los riesgos psicosociales puede diferir de acuerdo a la actividad laboral.

En general, se ha identificado que la presencia de riesgos psicosociales ocasiona fuertes consecuencias en diferentes procesos de la salud como agotamiento tanto físico como emocional, así como de resultados negativos en la organización como ausentismo, intención de abandono y bajo desempeño. Al respecto, la OMS (2022) ha señalado que los riesgos psicosociales pueden exacerbar o causar problemas físicos de salud, por ejemplo, durante el 2016, 745 mil personas murieron por derrame cerebral o enfermedades cardíacas isquémicas como resultado de trabajar 55 o más horas por semana.

Por ello, es relevante que el lugar de trabajo pueda ofrecer apoyo y permitir que los trabajadores sean más productivos sin soportar los efectos del agotamiento. Hacer que los empleadores y subordinados sean conscientes, informados y competentes para hacerse cargo de estos nuevos riesgos puede facilitar a la creación de un entorno seguro y sano, construir una cultura preventiva positiva y constructiva en la organización, impulsar el compromiso y la eficacia, incrementar la productividad, y sobre todo, resguardar la salud y el bienestar de los colaboradores.

Respecto al primer objetivo específico se detectó que prevalece una conexión positiva moderada entre los riesgos psicosociales y el agotamiento emocional en el personal de una droguería ($p=0.000$; $Rho=0.524$), lo que quiere decir que una mejor administración de los riesgos psicosociales en la organización puede ayudar a minimizar la presencia de sentimientos de cansancio psicológico en los colaboradores.

Estos resultados coincidieron con lo hallado por Cifuentes y Escobar (2021) en Ecuador y la indagación desarrollada en Lima por Arevalo (2023), quienes detectaron que la presencia de riesgos psicosociales provocan que los colaboradores se sientan agotados emocionalmente con el trabajo. A su vez, Manrique et al. (2021) encontraron asociaciones relevantes entre las demandas de trabajo y el desgaste emocional en trabajadores de una organización de Colombia ($p=0.001$, $r=0.47$).

Tales hallazgos se corroboran con la teoría de Di Tecco et al. (2023) y Leka et al. (2017), quienes señalaron que los factores psicosociales son cualquier característica en la planificación y gestión laboral, contexto social y condiciones

físicas de trabajo que pueden producir un impacto psicológico y físico en los colaboradores. A su vez, Moriano et al. (2019) establecieron que el cansancio psicológico se refiere a los sentimientos y sensación de cansancio por las excesivas exigencias psicológicas del trabajo, desencadenando una deflación de los propios recursos emocionales.

A partir de ello, se puede afirmar que la abundancia de exigencias emocionales, junto con la escasez de recursos personales o materiales para afrontarlas, pueden provocar un efecto psicológico negativo en los trabajadores. Por tanto, el agotamiento emocional debe ser una de las principales prioridades de las organizaciones, ya que puede ocasionar consecuencias negativas en el clima de trabajo, trabajo en equipo, incluso afectar la capacidad de toma de decisiones del colaborador.

Sin embargo, se ha previsto que muchas organizaciones están dejando de lado el aspecto emocional al momento de tomar decisiones gerenciales, lo cual puede provocar un deterioro significativo en el bienestar emocional del colaborador. Ello se corrobora con lo mencionado por la OMS (2022), quien ha señalado que la salud mental y los riesgos que provocan problemas en su estabilidad son desestimados en algunos países, careciendo de recursos adecuados y teniendo menos prioridad que la salud física.

Bajo este contexto, es importante que las organizaciones se preocupen no solo en el aspecto físico del colaborador, sino también en el aspecto mental. Por tanto, las intervenciones para evitar la presencia de riesgos psicosociales se deben centrar en modificar el entorno laboral y social e incrementar tanto las capacidades físicas y mentales del colaborador para poder enfrentar los factores estresantes externos.

Con respecto al segundo objetivo específico se indica que prevalece un vínculo directo y moderado entre la gestión de los riesgos psicosociales y despersonalización en el personal de una droguería ($p=0.000$; $Rho=0.514$), lo que quiere decir, que mientras más bajo sean los riesgos psicosociales en la organización, menor será la despreocupación hacia el trabajo en los colaboradores. Estos resultados coincidieron con lo hallado por Cifuentes y Escobar (2021) en Ecuador y las indagaciones nacionales de Arevalo (2023) y Llerena (2021), quienes

detectaron que la presencia de riesgos psicosociales provocan que los colaboradores presenten magnitudes altas de despersonalización.

Las evidencias descritas anteriormente se sustentan en base a la teoría de Maslach, quien estableció que la despersonalización es una actitud negativa o distante hacia terceros, a menudo compañeros de trabajo o clientes, la cual es provocada por factores externos en el ambiente de trabajo (como se citó en Makvana y Patel, 2019). A su vez, Moriano et al. (2019) señala que un colaborador con un alto nivel de despersonalización evidencia una respuesta de desapego, indiferencia o despreocupación hacia sus funciones laborales que se está realizando, así como a las personas que lo reciben (usuarios).

En base a ello, se puede manifestar que los colaboradores que experimentan altas cargas de trabajo, condiciones laborales precarias, exigencias laborales, problemas interpersonales en el ambiente de trabajo y baja satisfacción con el sistema de remuneraciones tienden a volverse insensibles hacia los usuarios del servicio, al tratarlos o dirigirse a ellos de manera cínica y deshumanizada; incluso, muestran menos interés en el cumplimiento de los objetivos organizaciones.

Por ello, es relevante que las organizaciones encuentren diferentes maneras innovadoras para abordar los resultados de los riesgos psicosociales y la fatiga en el trabajo, tanto con medidas colectivas como individuales, dado que se ha evidenciado que no solo prevalecen repercusiones en el colaborador sino también en la atención que se le otorga al usuario y en el desempeño de sus funciones.

De acuerdo al tercer objetivo específico, se detectó que no prevalece una conexión significativa entre la gestión de riesgos psicosociales y la realización en el personal de una droguería, dado que el valor p fue igual a 0.954. Tales hallazgos discrepan con lo encontrado en las indagaciones de Llerena (Llerena, 2021) y Arevalo (2023), quienes detectaron que la presencia de riesgos psicosociales provocan que los colaboradores sientan que su trabajo no tiene importancia en su vida. Tales diferencias se pueden relacionar a las diferentes características presentes en los grupos de estudio como la edad, condición laboral, área de trabajo y años de servicio; además, la realización personal puede estar vinculado a otros factores personales del colaborador.

En este marco, se ha indicado que la realización personal es un antecedente del síndrome de burnout que supone una disminución en la percepción de competencia y logro en el ámbito laboral; además, se caracteriza por la presencia de dudas en el colaborador sobre su capacidad para realizar el trabajo eficientemente y las que, al ser mantenidas en el tiempo, resultan en impactos negativos para la salud y el crecimiento institucional (Moriano et al., 2019). A su vez, en la teoría de Maslach se enfatiza que la baja realización personal se relaciona con la tendencia de los profesionales a evaluarse de manera negativa y a experimentar una sensación general de que su trabajo ya no tiene significado o importancia (como se citó en Makvana y Patel, 2019).

En este marco, se requiere mayor evidencia científica para explicar las consecuencias de los riesgos psicosociales en la realización personal del colaborador. A su vez, se debe tener en cuenta que los tipos de tareas pueden influir en la percepción que tiene el trabajador sobre las demandas físicas y psicológicas y del proceso de trabajo. Los cargos de trabajo relacionados a tratar y evaluar documentos; además de la toma de decisiones puede significar para el colaborador un trabajo de menor exigencia, pero con un mayor significado para la organización, a comparación de actividades relacionadas al trabajo operativo, el cual supone una mayor carga física con actividades estandarizadas. Tales situaciones pueden influir en la percepción del colaborador sobre los logros laborales y sus capacidades.

En general, las organizaciones deben tener en cuenta factores tanto individuales como institucionales que puedan estar provocando la existencia de riesgos psicosociales, a fin de crear estrategias para adaptar el trabajo a las capacidades de los colaboradores y a los requerimientos de salud física y mental. Además, es relevante considerar los vínculos organizacionales como factores que también provocan un efecto en el bienestar de los trabajadores y la productividad. Por tanto, las actuaciones deben ir encaminadas a eliminar la frecuencia de riesgos laborales tomando en cuenta la perspectiva del colaborador, de modo que las medidas adoptadas ayuden a reducir y prevenir el agotamiento laboral futuro.

VI. CONCLUSIONES

Primero: Se determinó que el 40% de colaboradores reflejaron un grado medio de gestión de riesgos psicosociales y evidenciaron un nivel bajo de síndrome de burnout. Además, el 27.5% se posicionó en un rango de riesgo medio y a su vez presentaron un nivel medio de síndrome de burnout; por tanto, prevalece una relación positiva y moderada entre la gestión de los riesgos psicosociales y síndrome de burnout en el personal de una droguería ($p=0.000$; $Rho=0.430$); por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna de indagación.

Segundo: Se determinó que el 36.3% de colaboradores reflejaron un grado medio de riesgos psicosociales y evidenciaron un nivel medio de agotamiento emocional; además, el 25% de colaboradores reflejaron un grado bajo de riesgos psicosociales y evidenciaron un nivel bajo de agotamiento emocional; por tanto, prevalece una relación positiva y moderada entre la gestión de los riesgos psicosociales y el agotamiento emocional en el personal de una droguería ($p=0.000$; $Rho=0.524$); por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna de indagación.

Tercero: Se determinó que el 53.8% evidenciaron un grado medio de riesgo psicosocial y un nivel bajo de despersonalización; y el 27.5% presento un riesgo bajo de riesgo psicosocial y un nivel bajo de despersonalización; por tanto, prevalece una relación positiva y moderada entre la gestión de los riesgos psicosociales y la despersonalización en el personal de una droguería ($p=0.000$; $Rho=0.514$); por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna de indagación.

Cuarto: Se determinó que el 43.8% evidenciaron un grado medio de riesgo psicosocial y un nivel bajo de realización personal; por tanto, no prevalece una relación entre la gestión de los riesgos psicosociales y la realización en el personal de una droguería ($p=0.954$); por tanto, se rechaza la hipótesis alterna y se admite la hipótesis nula de indagación.

VII. RECOMENDACIONES

Primero: Se recomienda al gerente de la organización de estudio, invertir en programas de mejora de la gestión del lugar de trabajo para disminuir la presencia de riesgos psicosociales que puedan provocar la existencia de cansancio laboral en los colaboradores. Es fundamental prestar atención a las condiciones laborales, la interacción social y los aspectos institucionales, y en el contenido y las particularidades de las tareas ejecutadas. Al abordar estos aspectos, se puede crear un entorno laboral más saludable y disminuir el riesgo de agotamiento.

Segundo: Se recomienda al gerente de la organización, organizar un área de recursos humanos y/o talento humano de la institución de estudio, para que atienda de forma oportuna las necesidades de los colaboradores y puedan desarrollar programas de prevención que incluya un módulo informativo que explique qué es el síndrome de burnout y en donde se busque fomentar el surgimiento de competencias profesionales y personales para mejorar la capacidad del colaborador para afrontar el agotamiento emocional en el trabajo.

Tercero: Se recomienda a los jefes de cada área, desarrollar reuniones constantes con los colaboradores a su cargo, con el propósito de conocer sus perspectivas sobre el ambiente de trabajo e identificar qué aspectos deberían ser mejorados; de esta forma, se creará un ambiente saludable para el colaborador. Además, se debe aprovechar las reuniones para crear un clima de confianza entre el subordinado y el jefe a cargo, a fin de que el trabajador pueda comunicar abiertamente cualquier inquietud o problema que tenga y se pueden realizar acciones inmediatas.

Cuarto: Se recomienda a los futuros investigadores, continuar indagando sobre el vínculo entre los riesgos psicosociales y la realización personal del colaborador; además de indagar sobre la incidencia de síndrome de burnout según las características sociodemográficas del colaborador, con el propósito de detectar a la población con mayor riesgo a padecerla. De esta forma, se estará contribuyendo al ámbito científico, sobre todo en el área de la administración de los servicios sanitarios.

REFERENCIAS

- Adamopoulos, L., Syrou, N., Lamnisis, D. y Boustras, G. (2023). Cross-sectional nationwide study in occupational safety & health: Inspection of job risks context, burn out syndrome and job satisfaction of public health Inspectors in the period of the COVID-19 pandemic in Greece [Estudio transversal a nivel nacional en. *Safety Science*, 158(1), 105960. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0925753522002995>
- American Psychological Association. (1 de January de 2022). *Burnout and stress are everywhere [El burnout y el estrés están en todas partes]*. <https://www.apa.org/monitor/2022/01/special-burnout-stress>
- Andrzej, L. y Ellen, G. (2023). Psychosocial factors and safety in high-risk industries: A systematic literature review [Factores psicosociales y seguridad en industrias de alto riesgo: una revisión sistemática de la literatura]. *Safety Science*, 157(1), 105948. <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2022.105948>
- Arevalo, I. (2023). *Factores de riesgos psicosociales laborales y síndrome de burnout en los colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, periodo 2021 [Tesis de Maestría, Universidad de San Martín de Porres]*. Lima. <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/11849>
- Arias, J. (2020). *Proyecto de tesis Guía para la elaboración*. (J. L. Gonzales, Ed.) Arequipa. https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2236/1/AriasGonzales_ProyectoDeTesis_libro.pdf
- Arias, J. y Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques Consulting EIRL. <http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Arias, J., Holgado, J., Tafur, T. y Vásquez, M. (2022). *Metodología de la investigación: El método ARIAS para realizar un proyecto*. Puno: Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C. https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/3109/1/2022_Metodologia_de_la_investigacion_El_metodo_%20ARIAS.pdf

- Avendaño, B., Galvis, E. y Ferro, J. (2021). Relación entre síndrome de Burnout y riesgo psicosocial intralaboral en profesionales sociales. *Diversitas*, 17(2), 1-15. <http://www.scielo.org.co/pdf/dpp/v17n2/1794-9998-dpp-17-02-39.pdf>
- Azoulay, E. y Lescale, O. (2023). Burnout syndrome in healthcare providers: a preventable disease [Síndrome de burnout en proveedores de atención médica: una enfermedad prevenible]. *Intensive Care Medicine*, 49(4), 485-486. <https://link.springer.com/article/10.1007/s00134-023-07017-8>
- Bernal, L. y Chávez, M. (2018). El clima organizacional y su relación con el burnout en el laboratorio clínico. *Rev Iberoamer Cienc Salud*, 7(13), 85 - 99. <https://www.rics.org.mx/index.php/RICS/article/view/64>
- Biblioteca Virtual de Salud. (1 de enero de 2022). *Características sociodemográficas*. <https://decs.bvsalud.org/es/ths/resource/?id=59890#:~:text=Indicadores%20utilizados%20para%20describir%20a,de%20vida%20y%20factores%20similares.>
- Brake, B. (2022). *Factores de riesgos psicosociales y Síndrome de Burnout en el personal de salud de un Hospital de atención temporal - 2021 [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]*. Lima. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/81605>
- Cervino, C., Piovano, C., Tripcevich, M., Buccheri, J., Escobar, M. y Trivic, N. (2023). Prevalencia del Síndrome de Burnout en personal de Enfermería durante la pandemia COVID-19. *Rev Psicol Salud*, 11(1), 139-154. <https://revistas.innovacionumh.es/index.php/psicologiasalud/article/view/1770>
- Cifuentes, K. y Escobar, K. (2021). Factores de riesgos psicosociales y Síndrome de Burnout en un hospital de Guayaquil, ante la emergencia sanitaria por COVID19. *Revista Ciencias Pedagógicas e Innovación*, 9(1), 43-50. <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/7486/1/UPSE-RCP-2021-Vol.9-No.1-006.pdf>

- Contreras-Camarena, C., Lira-Veliz, H. y Benito-Condor, B. (2021). Autoestima y síndrome de burnout en médicos de unidades críticas. Estudio correlacional. Hospital Nacional Dos de Mayo. Lima-Perú. *Horizonte Médico (Lima)*, 21(2), 1-6. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1727-558X2021000200005&script=sci_arttext&lng=pt
- Di Tecco, C., Persechino, B. y Lavicoli, S. (2023). Psychosocial Risks in the Changing World of Work: Moving from the Risk Assessment Culture to the Management of Opportunities [Riesgos psicosociales en el cambiante mundo laboral: Pasando de la cultura de evaluación de riesgos a la gestión de oportunidad]. *La Medicina del Lavoro*, 114(2), e2023013. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC10133769/>
- Edú-Valsania, S., Laguía, A. y Moriano, J. (2022). Burnout: A Review of Theory and Measurement [Burnout: una revisión de la teoría y la medición]. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(3), 1780. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8834764/>
- Edú-Valsania, S., Laguía, A. y Moriano, J. (2022). Burnout: A Review of Theory and Measurement [Burnout: una revisión de la teoría y su medida]. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(3), 1780. <https://www.mdpi.com/1660-4601/19/3/1780>
- El Peruano. (22 de mayo de 2023). *Estrés laboral: ¿Qué es el síndrome de Burnout y cómo puedo prevenirlo en mi empresa?* <https://www.elperuano.pe/noticia/213358-estres-laboral-que-es-el-sindrome-de-burnout-y-como-puedo-prevenirlo-en-mi-empresa>
- Erwandí, D., Lestari, F., Djunaidi, Z. y El-Matury, H. (2021). Review of Psychosocial Risk Approach, Model and Theory [Revisión del enfoque, modelo y teoría del riesgo psicosocial]. *New Horizons in Translational Medicine*, 8(3), 195-214. <https://scholar.ui.ac.id/en/publications/review-of-psychosocial-risk-approach-model-and-theory>
- Eurofound. (2021). *Working conditions in the time of COVID-19: Implications for the future [Las condiciones de trabajo en tiempos de COVID-19: Implicaciones para el futuro]*. Luxemburgo: Publications Office of the European Union.

<https://www.eurofound.europa.eu/es/publications/report/2022/working-conditions-in-the-time-of-covid-19-implications-for-the-future>

Eurofound. (21 de december de 2022). *Psychosocial risks [Riesgos psicosociales]*. <https://www.eurofound.europa.eu/observatories/eurwork/industrial-relations-dictionary/psychosocial-risks>

Fernández, M. (2021). Riesgos psicosociales del trabajo a través de plataformas digitales. *Revista andaluza de trabajo y bienestar social*, 1(156), 167-186. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7929291>

Franklin, P. y Gkiouleka, A. (2021). A Scoping Review of Psychosocial Risks to Health Workers during the Covid-19 Pandemic [Una revisión del alcance de los riesgos psicosociales para los trabajadores de la salud durante la pandemia de Covid-19]. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(5), 2453. <https://www.mdpi.com/1660-4601/18/5/2453>

García-Torres, I. y Yuli-Posadas, R. (2023). Relación entre la doble presencia, exigencias psicológicas en el trabajo y el síndrome de burnout, en trabajadores de una empresa concesionaria de alimentos durante el COVID-19, Lima – 2021. *Apuntes de Ciencias Sociales*, 11(2), 1-16. <https://journals.continental.edu.pe/index.php/apuntes/article/download/810/746/>

Gil, J., Alonso, J., Dierssen, T., Gómez, I. y Llorca, J. (2021). Burnout syndrome in Spanish medical students. *BMC Medical Education*, 21(231). <https://bmcmmededuc.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12909-021-02661-4>

Hadi, M., Martel, C., Huayta, F., Rojas, C. y Arias, J. (2023). *Metodología de la investigación*. S.A.C, Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú. <https://editorial.inudi.edu.pe/index.php/editorialinudi/catalog/book/82>

Intriago, S. (2019). Síndrome del "Burnout" en personal de salud de un centro hospitalario de la dirección distrital Junín-Bolívar. *Revista San Gregorio*, 1(35), 1-14.

http://scielo.senescyt.gov.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2528-79072019000200094

- Kettani, A., Serhier, Z., Othmani, M., Agoub, M. y Battas, O. (2019). French Language Questionnaires Assessing Burnout Among Caregivers: a Literature Review [Cuestionarios en francés que evalúan el agotamiento entre los cuidadores: una revisión de la literatura]. *Journal of Medical and Surgical Research*, 6(1), 622-626. https://www.journal-jmsr.net/article_html.php?did=6292&issueno=0
- Khammissa, R., Nemutandani, S., Feller, G., Lemmer, J. y Feller, L. (2022). Burnout phenomenon: neurophysiological factors, clinical features, and aspects of management [Fenómeno del burnout: factores neurofisiológicos, características clínicas y aspectos de su manejo]. *Journal of International Medical Research*, 50(9), 28. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC9478693/>
- Kumareswaran, S. (2023). Burnout among Employees: A Narrative Review [Burnout entre los empleados: una revisión de la literatura]. *European Journal of Humanities and Social Sciences*, 3(2), 15-20. <https://www.ej-social.org/index.php/ejsocial/article/view/410>
- Leka, S., Jain, A. y Lerouge, L. (2017). *Psychosocial Risks in Labour and Social Security Law: A Comparative Legal Overview from Europe, North America, Australia and Japan [Riesgos psicosociales en el Derecho Laboral y de Seguridad Social: Una Visión Legal Comparativa de Europa, América del Nort. Springer International Publishing.* https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-319-63065-6_1
- Llerena, J. (2021). *Riesgo laborales y Síndrome de Burnout en el personal de enfermería del Hospital General Milagro, en tiempos de COVID- 19, 2020 [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Piura.* <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56880>
- Lovo, J. (2020). Síndrome de burnout: Un problema moderno. *Revista Entorno*, 1(70), 100-120. <https://camjol.info/index.php/entorno/article/view/10371>

- Luna, E., Anaya, A. y Ramírez, E. (2019). Diagnóstico de las percepciones de los factores de riesgo psicosociales en el trabajo del personal de una industria manufacturera. *Thematic Section Psicologia e Trabalho*, 36(1), e180148. <https://www.scielo.br/j/estpsi/a/H8f8mXyBSM5y377Mf793kHs/?lang=es#>
- Macías, A. y Vidal, A. (2019). ¿Gestión de riesgos psicosociales? Un S.O.S en organizaciones cubanas. *Psicologia: teoria e prática*, 21(2), 172-191. http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1516-36872019000200007&lng=pt&nrm=iso&tlng=es
- Macias-Velasquez, S., Baez-Lopez, Y., Maldonado-Macías, A., Tlapa, D., Limon-Romero, J. y Hernández-Arellano, J. (2021). Jornadas de trabajo, agotamiento y malestar musculoesquelético en mandos medios y altos del sector industrial mexicano. *IEEE Access*, 8(1), 48607-48619. <https://ieeexplore.ieee.org/document/9025192>
- Makvana, S. y Patel, A. (2019). *International Journal of Indian Psychology [Revista Internacional de Psicología India]*. RED'SHINE. https://www.google.com.pe/books/edition/INTERNATIONAL_JOURNAL_OF_INDIAN_PSYCHOLO/FRL0DwAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=Maslach+theory&pg=PA576&printsec=frontcover
- Manrique, A., Avendaño-Prieto, B., Galvis, S. y Ferro, V. (2021). Relación entre síndrome de Burnout y riesgo psicosocial intralaboral en profesionales sociales. *Diversitas*, 17(2), 1-18. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8391736.pdf>
- Martínez-Mejía, E., Villa, F. y Martínez-Guerrero, J. (2020). Prevalence of Burnout Syndrome in Mexican Employees in Mexico City. *Journal of Basic and Applied Psychology Research*, 2(3), 23-33. <https://doi.org/10.29057/jbapr.v2i3.5912>
- Meléndez, J., Malvacias, A., García, R., Delgado, J. y Véliz, G. (2017). Gestión del riesgo psicosocial: visión gerencial compartida del escenario emergente en la realidad organizacional. *Revista Empresarial*, 11(2), 7-15. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6128110>

- Ministerio de Trabajo y Economía Social. (21 de enero de 2022). *Riesgos Psicosociales*. <https://www.insst.es/materias/riesgos/riesgos-psicosociales>
- Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de Argentina. (2022). *Factores y riesgos psicosociales del trabajo*. Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de Argentina; 2022, Buenos Aires. https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/guia_factores_y_riesgos_psicosociales_2.pdf
- Montoya, C. (2021). *Riesgos psicosociales laborales*. Ediciones de la U. https://www.google.com.pe/books/edition/Riesgos_psicosociales_laborales/S8k1EAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=medici%C3%B3n+de+%22riesgos+psicosociales%22&pg=PA141&printsec=frontcover
- Moriano, J., Topa, G. y García, C. (2019). *Psicosociología Aplicada a la Prevención de Riesgos Laborales*. Editorial Sanz Y Torres S.I. https://www.google.com.pe/books/edition/Psicosociolog%C3%ADa_Aplicada_a_la_Prevenci/nza8DwAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=dimensiones+%22s%C3%ADndrome+de+burnout%22&pg=PA46&printsec=frontcover
- OMS. (28 de mayo de 2019). *Burn-out an "occupational phenomenon": International Classification of Diseases [Burn-out, un "fenómeno ocupacional": Clasificación Internacional de Enfermedades]*. <https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases#:~:text=%E2%80%9CBurn%2Dout%20is%20a%20syndrome,related%20to%20one's%20job%3B%20and>
- OMS. (2022). *Mental health at work: policy brief [Salud mental en el trabajo: resumen de políticas]*. [Informe técnico], Ginebra. <https://apps.who.int/iris/rest/bitstreams/1467897/retrieve>
- Organización Mundial de la Salud [OMS]. (28 de setiembre de 2022). *La salud mental en el trabajo*. <https://www.who.int/es/news-room/factsheets/detail/mental-health-at-work>

- Oyola García, A. (2021). *Validación del constructo y confiabilidad de la escala de Maslach para el tamizaje de síndrome del trabajador quemado en médicos peruanos [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]*. Lima.
https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16483/Oyola_ga.pdf?sequence=1
- Oyola, A. (2021). *Validación del constructo y confiabilidad de la escala de Maslach para el tamizaje de síndrome del trabajador quemado en médicos peruanos [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]*. Lima.
https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16483/Oyola_ga.pdf?sequence=1
- Pando, M., Varillas, W., Aranda, C. y Elizalde, F. (2016). Análisis factorial exploratorio del 'Cuestionario de factores psicosociales en el trabajo' en Perú. *Anales de la Facultad de Medicina*, 77(4), 365-371.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832016000400008
- Peng, S., Zhang, J., Liu, X., Pei, M., Wang, T. y Zhang, P. (2023). Job burnout and its influencing factors in Chinese medical staffs under China's prevention and control strategy for the COVID-19 pandemic [Agotamiento laboral y sus factores influyentes en el personal médico chino bajo la estrategia de prevención y control]. *BMC Public Health*, 23(1), 1-6.
<https://bmcpublihealth.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12889-022-14945-5>
- Pinos, L. (2021). Factores psicosociales en la gestión de riesgo laboral. *Revista de Ciencias de Seguridad y Defensa*, 2(1), 76-104.
<https://journal.espe.edu.ec/ojs/index.php/revista-seguridad-defensa/article/view/RCSDV2N1ART7>
- Polgar, S. y Thomas, S. (2021). *Introducción a la investigación en ciencias de la salud*. España: Elsevier Health Sciences.
https://www.google.com.pe/books/edition/Introducci%C3%B3n_a_la_investi

gaci%C3%B3n_en_cie/jzwoEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=principios+de+Helsinki&pg=PA35&printsec=frontcover

- Pontes, J., Lopes, R., Souza, P., Diniz, C., Filgueira, C. y Lima, J. (2023). Use of the Maslach Burnout Inventory Among Public Health Care Professionals: Scoping Review [Uso del Inventario de Burnout de Maslach entre profesionales de la salud pública: revisión del alcance]. *JMIR Mental Health*, 10(1), 1-10. <https://mental.jmir.org/2023/1/e44195/>
- Rado, J. (2020). *Factores psicosociales laborales y Síndrome de Burnout en enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2020 [Tesis de Maestría, Universidad Peruana Unión]*. Lima. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/3427>
- Resolución de Consejo Universitario N° 126-2017/UCV [Universidad César Vallejo]. (23 mayo 2017). *Por la cual se modifica el Código de ética en Investigación de la Universidad César Vallejo*. <https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/09/C%C3%93DIGO-DE-%C3%89TICA-1.pdf>
- Rivera, D. (2019). Gestión del riesgo psicosocial y organizacional, un análisis bibliométrico. *Revista De Investigación, Administración E Ingeniería*, 7(1), 26-30. <https://revistas.udes.edu.co/aibi/article/view/1691>
- Ruiz, C. y Valenzuela, M. (2022). *Metodología de la investigación*. Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo - Fondo editorial. <https://fondoeditorial.unat.edu.pe/index.php/EdiUnat/catalog/book/4>
- Sánchez-Narváez, F. (2020). *Síndrome De Burnout*. Grupo Rodrigo Porrúa. https://www.google.com.pe/books/edition/S%C3%ADndrome_De_Burnout/zrsLEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=Modelo+de+Cox,+Kuk+y+Leiter&pg=PT102&printsec=frontcover
- Schaufeli, W. y Enzmann, D. (2020). *The Burnout Companion To Study And Practice: A Critical Analysis [El Compañero del Burnout para el Estudio y la Práctica: Un Análisis Crítico]*. CRC Press. https://www.google.com.pe/books/edition/The_Burnout_Companion_To_St

udy_And_Pract/yowEEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=Harrison%27s+Social+Competence+Model&pg=PA114&printsec=frontcover

Seijas-Solano, D. (2019). Riesgos psicosociales, estrés laboral y síndrome burnout en trabajadores universitarios de una escuela de bioanálisis. *Revista de Salud Pública*, 21(1), 102-108.
<https://www.scielo.org/pdf/rsap/2019.v21n1/102-108/es>

SERVIR. (2022). *Normatividad relacionada a la Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)*. Congreso de la República.
<https://www.gob.pe/institucion/servir/informes-publicaciones/3572362-normatividad-relacionada-a-la-seguridad-y-salud-en-el-trabajo-sst>

Soto-Rubio, A., Giménez-Espert, M. y Prado-Gascó, V. (2020). Effect of Emotional Intelligence and Psychosocial Risks on Burnout, Job Satisfaction, and Nurses' Health during the COVID-19 Pandemic [Efecto de la inteligencia emocional y los riesgos psicosociales en el agotamiento, la satisfacción laboral y la salud de. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(21), 7998.
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7663663/>

Sucasaire, J. (2022). *Orientaciones para la selección y el cálculo del tamaño de la muestra en investigación*. (J. S. Pilco, Ed.)
http://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/3096/1/Orientaciones_para_seleccion_y_calculo_del_tama%C3%B1o_de_muestra_de_investigacion.pdf

Vásquez, W. (2020). *Metodología de la investigación*. Universidad San Martín de Porres.
<https://docplayer.es/187143383-Metodologia-de-la-investigacion.html>

Vidotti, V., Trevisan, J., Quina, M., Perfeito, R. y Cruz, M. (2019). Síndrome de burnout, estrés laboral y calidad de vida en trabajadores de enfermería. *Enfermería Global*, 18(55), 344-354.
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412019000300011

- Vidotti, V., Trevisan, J., Quina, M., Perfeito, R. y Cruz, M. (2019). Síndrome de burnout, estrés laboral y calidad de vida en trabajadores de enfermería. *Enferm. glob*, 18(55), 344-354. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412019000300011
- Villamar, D., Juárez, A., González, I. y Osnaya, M. (2019). Factores psicosociales y síndrome de Burnout en académicos de una universidad pública de México. *Propósitos y Representaciones*, 7(3), 111-126. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2307-79992019000300005

ANEXOS

Anexo 1: Tabla de operacionalización de variables

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Riesgos psicosociales	Son aquellos elementos o situaciones que pueden afectar negativamente la salud mental en el ámbito laboral (OMS, 2022).	Se midió a través del cuestionario de Pando et al. (2016).	Condiciones del lugar de trabajo	Ruido, iluminación, temperatura, higiene, agentes químicos, biológicos, inadecuado, hacinamiento, falta de equipos.	Ordinal 0: nunca 1: casi nunca 2: algunas veces 3: casi siempre 4: siempre
			Carga de trabajo	Exceso de tareas, incompatibilidad laboral, jornada laboral extensa, horas extras, pocas tareas asignadas.	
			Contenido y características de la tarea	Trabajo monótono, conflictos interpersonales, estancamiento laboral, participación sin interés, cambios constantes, tareas no especializadas, coordinación y supervisión.	
			Exigencias laborales	Tareas complejas, alta concentración, posturas incómodas, verbalización constante, esfuerzo visual, creatividad, estímulos e incentivos.	
			Papel laboral y desarrollo de la carrera	Tareas no deseadas, dificultades informáticas, incompatibilidad de formación-trabajo,	

				expectativas, limitaciones de desarrollo, falta de apoyo.	
			Interacción social y aspectos organizacionales	Problemas interpersonales, participación en diferentes grupos, relación con el jefe, desempeño laboral, sistemas de control del personal, comunicación, toma de decisiones, información sobre desempeño, insatisfacción con el trabajo.	
			Satisfacción con la Remuneración del Rendimiento	Conformidad con el salario, insatisfacción con el sistema de pensiones, satisfacción con bonos o estímulos.	
Síndrome de burnout	Es un estado de agotamiento como resultado de estrés crónico en el lugar de trabajo que no ha sido manejado con éxito (OMS, 2019).	Se midió a través del cuestionario MBI (Oyola García, 2021).	Agotamiento emocional	Insatisfacción, agotamiento, cansancio, desgaste, frustración, percepción del tiempo laboral.	Ordinal
			Despersonalización	Despersonalización, insensibilidad, indiferencia, culpa.	
			Realización personal	Empatía, eficacia, impacto, energía, armonía, estimulación, realización, adecuación.	
Características sociodemográficas	Son indicadores utilizados para describir a un grupo de individuos, entre	Se evaluó a través de los cuestionarios.	Edad	Joven: 18 a 29 años Adulto: 30 a 59 años Adulto mayor: 60 a más años	Ordinal

ellos, edad, sexo, etnia (Biblioteca Virtual de Salud, 2022).	Sexo	Femenino Masculino	Nominal
	Tiempo de servicio	0 – 1 año 2 – 5 años Más de 5 años	Ordinal

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

Instrumento 1:

CUESTIONARIO DE FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO

(Tomado de Pando et al. (2016))

Presentación: Estimados trabajadores, me encuentro realizando la investigación “GESTIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES Y SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DE UNA DROGUERÍA, LIMA, 2023”. Por lo que solicito su colaboración para responder el presente cuestionario con sinceridad y veracidad, la información será confidencial y se utilizará con total discreción, con fines de investigación. Agradezco por su valiosa colaboración.

Datos generales:

ID:

Edad:

Sexo:

Cargo:

Área de trabajo:

Tiempo de servicio (años):

Instrucciones: Marque con un aspa (x) la alternativa que usted crea conveniente, evite borrones y/o enmendaduras.

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
0	1	2	3	4

N°	Ítem	0	1	2	3	4
Condiciones del lugar de trabajo						
1	El ruido interfiere en sus actividades.					

2	La iluminación de su área de trabajo no es la adecuada.					
3	La temperatura en su área de trabajo no es adecuada.					
4	Existe mala higiene en su área de trabajo.					
5	Está expuesto (a) a polvos, gases, solventes o vapores.					
6	Está expuesto (a) a microbios, hongos, insectos o roedores.					
7	El espacio donde trabaja es inadecuado para las labores que realiza.					
8	Existe hacinamiento (espacio insuficiente) en aulas o espacios para trabajar.					
9	No cuenta con el equipo y materiales necesarios para realizar su trabajo.					
Carga de trabajo						
10	Tiene exceso de actividades a realizar en su jornada diaria de trabajo.					
11	Las demandas laborales que recibe no corresponden a su nivel de conocimientos, competencias y habilidades.					
12	Su jornada de trabajo se prolonga más de nueve horas diarias (sumando todos sus trabajos).					
13	Trabaja los fines de semana y durante vacaciones en actividades de su empresa.					
14	Tiene pocas tareas a realizar durante su jornada diaria de trabajo.					
Contenido y características de la tarea						
15	Su trabajo es repetitivo, rutinario, aburrido.					
16	Enfrenta problemas con el comportamiento de los compañeros.					
17	Su trabajo no le permite desarrollar habilidades y conocimientos nuevos.					
18	Participa en proyectos que no son de su interés.					

19	Hay cambios constantes en las actividades que son su responsabilidad.					
20	Realiza actividades que no son de su especialidad.					
21	Ejerce actividades de coordinación y supervisión de personal.					
Exigencias laborales						
22	Su trabajo se caracteriza por ser una tarea compleja.					
23	Requiere alto grado de concentración.					
24	Requiere permanecer por muchas horas en posturas incómodas (de pie o sentado).					
25	Hace uso de verbalización constante.					
26	Requiere de esfuerzo visual prolongado.					
27	Su trabajo requiere creatividad e iniciativa.					
28	Tiene exigencias para ingresar a programas de estímulos o bonos de productividad.					
Papel laboral y desarrollo de la carrera						
29	Realiza actividades con las que no está de acuerdo o no son de su agrado.					
30	Tiene dificultades en el uso de programas nuevos de cómputo.					
31	Su formación profesional y las exigencias actuales de su trabajo no son compatibles.					
32	El estatus de su puesto de trabajo no corresponde a sus expectativas.					
33	En este trabajo las oportunidades para la promoción son limitadas					
34	Falta de apoyos para mejorar su formación y/o capacitación.					
Interacción social y aspectos organizacionales						
35	Tiene dificultades en la relación con compañeros de trabajo.					
36	Requiere participar en diversos grupos de trabajo.					
37	Tiene problemas en la relación con su jefe inmediato.					
38	Los procesos de evaluación de su desempeño laboral son inadecuados.					

39	Los sistemas de control del personal son incorrectos.					
40	Existen problemas de comunicación sobre los cambios que afectan su trabajo.					
41	Limitan su participación en los procesos de toma de decisiones.					
42	La información que recibe sobre la eficacia de su desempeño no es clara y directa.					
43	Está insatisfecho con el trabajo que desempeña en este centro laboral.					
Remuneración del Rendimiento						
44	Está inconforme con el salario que recibe por el trabajo que realiza.					
45	Está insatisfecho con el sistema de pensiones y prestaciones.					
46	Los programas de estímulos económicos o bonos de productividad no le permiten lograr estabilidad económica					

EVALUACIÓN MBI - HSS (Maslach

Burnout Inventory-Human Services Survey)

(Tomado de Oyola García (2021))

Instrucciones: Marque con un aspa (x) la alternativa que usted crea conveniente, evite borrones y/o enmendaduras.

Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	Todos los días
1	2	3	4	5	6	7

N°	Dim.	Situaciones	1	2	3	4	5	6	7
1	AE	Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo.							x
2	AE	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.							
3	AE	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado.							
4	RP	Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.							
5	D	Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí como si fuesen objetos impersonales.							
6	AE	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.							
7	RP	Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.							
8	AE	Siento que mi trabajo me está desgastando.							

9	RP	Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.							
10	D	Siento que me he hecho más duro con la gente.							
11	D	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
12	RP	Me siento muy enérgico en mi trabajo.							
13	AE	Me siento frustrado por el trabajo.							
14	AE	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.							
15	D	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.							
16	AE	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.							
17	RP	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.							
18	RP	Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.							
19	RP	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.							
20	AE	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.							
21	RP	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.							
22	D	Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas.							

AE: Agotamiento emocional

D: Despersonalización

RP: Realización personal

Anexo 3: Evaluación por juicio de expertos

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "CUESTIONARIO DE FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	MARIA ROSARIO PALOMINO TARAZONA
Grado profesional:	Maestría () Doctor (x)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	GESTIÓN PÚBLICA, EDUCACIÓN, PSICOLOGÍA
Institución donde labora:	ESCOGRAPNP-UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	CUESTIONARIO DE FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO
Autora:	Elaborado por Dra. Noemí Silva Adaptado por Pando y Aranda (2016)
Procedencia:	Lima
Administración:	A trabajadores de una droguería
Tiempo de aplicación:	25 minutos
Ámbito de aplicación:	Droguería (Av. Materiales N.º 3045) ubicada en Lima.
Significación:	Está compuesta por 7 dimensiones: Condiciones del lugar de trabajo (con 9 ítems), Carga de trabajo (5 ítems), Contenido y características de la tarea (7 ítems), Exigencias laborales (7 ítems), Papel laboral y desarrollo de la carrera (6 ítems), Interacción social y aspectos organizacionales (9 ítems) y Remuneración del Rendimiento (3 ítems). Escala de tipo Likert (0: Nunca, 1: Casi nunca, 2: Algunas veces, 3: Casi siempre, 4: Siempre). El objetivo es identificar los riesgos psicosociales en el trabajo.

4. Soporte teórico:

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Ordinal, tipo Likert. (0: Nunca, 1: Casi nunca, 2: Algunas veces, 3: Casi siempre, 4: Siempre).	Condiciones del lugar de trabajo	Son las características físicas del centro de labores.
	Carga de trabajo	Se refiere a la cantidad de responsabilidades, tareas o funciones que un individuo debe abordar en un periodo de tiempo determinado.
	Contenido y características de la tarea	Se refiere a la naturaleza de las actividades o deberes asociados a un trabajo específico.
	Exigencias laborales	Son las demandas que se exija que cumpla el empleado, el cual puede ser físico o mental.
	Papel laboral y desarrollo de la carrera	Se refiere al rol que el trabajador desempeña en la empresa, oportunidades de crecimiento y avance en su carrera profesional.
	Interacción social y aspectos organizacionales	Se refiere a la dinámica de relaciones interpersonales que se establecen en el entorno laboral y cultura organizacional.
	Remuneración del Rendimiento	Es el sistema de recompensas financieras o incentivos que el trabajador recibe a partir de su desempeño laboral.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "CUESTIONARIO DE FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO" adaptado por Pando y Aranda en el año 2016. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde

sus observaciones que considere pertinente.

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: condiciones del lugar del trabajo; carga de trabajo; contenido y características de la tarea; exigencias laborales; papel laboral y desarrollo de la carrera; interacción social y aspectos organizacionales; remuneración del rendimiento.

- Primera dimensión: condiciones del lugar del trabajo
- Objetivos de la Dimensión: identificar los riesgos psicosociales en relación a las condiciones del lugar del trabajo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ruido	1. El ruido interfiere en sus actividades.	<u>Si</u>	Si	Si	
Iluminación	2. La iluminación de su área de trabajo no es la adecuada.	<u>Si</u>	Si	Si	
Temperatura	3. La temperatura en su área de trabajo no es adecuada.	<u>Si</u>	Si	Si	
Higiene	4. Existe mala higiene en su área de trabajo.	<u>Si</u>	Si	Si	
Agentes químicos	5. Está expuesto (a) a polvos, gases, solventes o vapores.	<u>Si</u>	Si	Si	
Agentes biológicos	6. Está expuesto (a) a microbios, hongos, insectos o roedores.	<u>Si</u>	Si	Si	
Espacio	7. El espacio donde trabaja es inadecuado	<u>Si</u>	Si	Si	

	para las labores que realiza. 8. Existe hacinamiento (espacio insuficiente) en aulas o espacios para trabajar.				
Equipos	9. No cuenta con el equipo y materiales necesarios para realizar su trabajo.	<u>Si</u>	SI	Si	

- Segunda dimensión: carga de trabajo
- Objetivos de la Dimensión: identificar los riesgos psicosociales relacionados a la carga de trabajo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Exceso de tareas	10. Tiene exceso de actividades a realizar en su jornada diaria de trabajo.	<u>Si</u>	SI	Si	
Incompatibilidad laboral	11. Las demandas laborales que recibe no corresponden a su nivel de conocimientos, competencias y habilidades.	<u>Si</u>	SI	Si	
Jornada laboral extensa	12. Su jornada de trabajo se prolonga más de nueve horas diarias (sumando todos sus trabajos)	<u>Si</u>	SI	Si	
Horas extras	13. Trabaja los fines de semana y durante vacaciones en actividades de su empresa.	<u>Si</u>	SI	Si	
Pocas tareas asignadas	14. Tiene pocas tareas a realizar durante su jornada diaria de trabajo.	<u>Si</u>	SI	Si	

- Tercera dimensión: contenido y características de la tarea
- Objetivos de la Dimensión: identificar los riesgos psicosociales relacionados al contenido y características de la tarea

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trabajo monótono	15. Su trabajo es repetitivo, rutinario, aburrido	<u>Si</u>	SI	Si	
Conflictos interpersonales	16. Enfrenta problemas con el comportamiento de los compañeros.	<u>Si</u>	SI	Si	
Estancamiento laboral	17. Su trabajo no le permite desarrollar habilidades y conocimientos nuevos.	<u>Si</u>	SI	Si	
Participación sin interés	18. Participa en proyectos que no son de su interés.	<u>Si</u>	SI	Si	
Cambios constantes	19. Hay cambios constantes en las actividades que son su responsabilidad.	<u>Si</u>	SI	Si	
Tareas no especializadas	20. Realiza actividades que no son de su especialidad.	<u>Si</u>	SI	Si	
Coordinación y supervisión	21. Ejerce actividades de coordinación y supervisión de personal.	<u>Si</u>	SI	Si	

- Cuarta dimensión: exigencias laborales
- Objetivos de la Dimensión: identificar los riesgos psicosociales relacionados a las exigencias laborales.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tareas complejas	22. Su trabajo se caracteriza por ser una tarea compleja.	<u>Si</u>	SI	Si	
Alta concentración	23. Requiere alto grado de concentración.	<u>Si</u>	SI	Si	
Posturas incómodas	24. Requiere permanecer por muchas horas en posturas incómodas (de pie o sentado).	<u>Si</u>	SI	Si	
Verbalización constante	25. Hace uso de verbalización constante.	<u>Si</u>	SI	Si	

Esfuerzo visual	26. Requiere de esfuerzo visual prolongado.	<u>Si</u>	Si	Si	
Creatividad	27. Su trabajo requiere creatividad e iniciativa.	<u>Si</u>	Si	Si	
Estímulos e incentivos	28. Tiene exigencias para ingresar a programas de estímulos o bonos de productividad.	<u>Si</u>	Si	Si	

- Quinta dimensión: papel laboral y desarrollo de la carrera
- Objetivos de la Dimensión: identificar los riesgos psicosociales relacionados al papel laboral y desarrollo de la carrera.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tareas no deseadas	29. Realiza actividades con las que no está de acuerdo o no son de su agrado.	<u>Si</u>	Si	Si	
Dificultades informáticas	30. Tiene dificultades en el uso de programas nuevos de cómputo.	<u>Si</u>	Si	Si	
Incompatibilidad de formación-trabajo	31. Su formación profesional y las exigencias actuales de su trabajo no son compatibles.	<u>Si</u>	Si	Si	
Expectativas	32. El estatus de su puesto de trabajo no corresponde a sus expectativas.	<u>Si</u>	Si	Si	
Limitaciones de desarrollo	33. En este trabajo las oportunidades para la promoción son limitadas.	<u>Si</u>	Si	Si	
Falta de apoyo	34. Falta de apoyos para mejorar su formación y/o capacitación.	<u>Si</u>	Si	Si	

- Sexta dimensión: interacción social y aspectos organizacionales
- Objetivos de la Dimensión: identificar los riesgos psicosociales relacionados a la interacción social y aspectos organizacionales.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Problemas interpersonales	35. Tiene dificultades en la relación con compañeros de trabajo.	<u>Si</u>	SI	Si	
Participación en diferentes grupos	36. Requiere participar en diversos grupos de trabajo.	<u>Si</u>	SI	Si	
Relación con el jefe	37. Tiene problemas en la relación con su jefe inmediato.	<u>Si</u>	SI	Si	
Desempeño laboral	38. Los procesos de evaluación de su desempeño laboral son inadecuados.	<u>Si</u>	SI	Si	
Sistemas de control del personal	39. Los sistemas de control del personal son incorrectos.	<u>Si</u>	SI	Si	
Comunicación	40. Existen problemas de comunicación sobre los cambios que afectan su trabajo.	<u>Si</u>	SI	Si	
Toma de decisiones	41. Limitan su participación en los procesos de toma de decisiones.	<u>Si</u>	SI	Si	
Información sobre desempeño	42. La información que recibe sobre la eficacia de su desempeño no es clara y directa.	<u>Si</u>	SI	Si	
Insatisfacción con el trabajo	43. Está insatisfecho con el trabajo que desempeña en este centro laboral.	<u>Si</u>	SI	Si	

- Séptima dimensión: remuneración del Rendimiento
- Objetivos de la Dimensión: identificar los riesgos psicosociales relacionados a la remuneración del Rendimiento.

Indicadores	ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conformidad con el salario	44. Está inconforme con el salario que recibe por el trabajo que realiza.	<u>Si</u>	SI	Si	
Insatisfacción con el sistema de pensiones	45. Está insatisfecho con el sistema de pensiones y prestaciones.	<u>Si</u>	SI	Si	
Satisfacción con bonos o estímulos	46. Los programas de estímulos económicos o bonos de productividad no le permiten lograr estabilidad económica.	<u>Si</u>	SI	Si	



Firma del evaluador

DNI 06835253

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "CUESTIONARIO DE FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Nancy Cuenca Robles
Grado profesional:	Maestría () Doctor (x)
Área de formación académica:	Clinica (x) Social () Educativa (x) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Psicóloga/Docente investigador Renacyt
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Inteligencia emocional. Propuesta de una versión abreviada del inventario de inteligencia emocional Bar-On. NA -29".

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	CUESTIONARIO DE FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO
Autora:	Elaborado por Dra. Noemí Silva Adaptado por Pando y Aranda (2016)
Procedencia:	Lima
Administración:	A trabajadores de una droguería
Tiempo de aplicación:	25 minutos
Ámbito de aplicación:	Droguería (Av. Materiales N.º 3045) ubicada en Lima.
Significación:	Está compuesta por 7 dimensiones: Condiciones del lugar de trabajo (con 9 ítems), Carga de trabajo (5 ítems), Contenido y características de la tarea (7 ítems), Exigencias laborales (7 ítems), Papel laboral y desarrollo de la carrera (6 ítems), Interacción social y aspectos organizacionales (9 ítems) y Remuneración del Rendimiento (3 ítems). Escala de tipo Likert (0: Nunca, 1: Casi nunca, 2: Algunas veces, 3: Casi siempre, 4: Siempre). El objetivo es identificar los riesgos psicosociales en el trabajo.

4. Soporte teórico:

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Ordinal, tipo Likert. (0: Nunca, 1: Casi nunca, 2: Algunas veces, 3: Casi siempre, 4: Siempre).	Condiciones del lugar de trabajo	Son las características físicas del centro de labores.
	Carga de trabajo	Se refiere a la cantidad de responsabilidades, tareas o funciones que un individuo debe abordar en un periodo de tiempo determinado.
	Contenido y características de la tarea	Se refiere a la naturaleza de las actividades o deberes asociados a un trabajo específico.
	Exigencias laborales	Son las demandas que se exija que cumpla el empleado, el cual puede ser físico o mental.
	Papel laboral y desarrollo de la carrera	Se refiere al rol que el trabajador desempeña en la empresa, oportunidades de crecimiento y avance en su carrera profesional.
	Interacción social y aspectos organizacionales	Se refiere a la dinámica de relaciones interpersonales que se establecen en el entorno laboral y cultura organizacional.
	Remuneración del Rendimiento	Es el sistema de recompensas financieras o incentivos que el trabajador recibe a partir de su desempeño laboral.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "CUESTIONARIO DE FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO" adaptado por Pando y Aranda en el año 2016. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde

sus observaciones que considere pertinente.

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: condiciones del lugar del trabajo; carga de trabajo; contenido y características de la tarea; exigencias laborales; papel laboral y desarrollo de la carrera; interacción social y aspectos organizacionales; remuneración del rendimiento.

- Primera dimensión: condiciones del lugar del trabajo
- Objetivos de la Dimensión: identificar los riesgos psicosociales en relación a las condiciones del lugar del trabajo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ruido	1. El ruido interfiere en sus actividades.	4	4	4	
Iluminación	2. La iluminación de su área de trabajo no es la adecuada.	4	4	4	
Temperatura	3. La temperatura en su área de trabajo no es adecuada.	4	4	4	
Higiene	4. Existe mala higiene en su área de trabajo.	4	4	4	
Agentes químicos	5. Está expuesto (a) a polvos, gases, solventes o vapores.	4	4	4	
Agentes biológicos	6. Está expuesto (a) a microbios, hongos, insectos o roedores.	4	4	4	
Espacio	7. El espacio donde trabaja es inadecuado	4	4	4	

	para las labores que realiza. 8. Existe hacinamiento (espacio insuficiente) en aulas o espacios para trabajar.	4	4	4	
Equipos	9. No cuenta con el equipo y materiales necesarios para realizar su trabajo.	4	4	4	

- Segunda dimensión: carga de trabajo
- Objetivos de la Dimensión: identificar los riesgos psicosociales relacionados a la carga de trabajo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Exceso de tareas	10. Tiene exceso de actividades a realizar en su jornada diaria de trabajo.	4	4	4	
Incompatibilidad laboral	11. Las demandas laborales que recibe no corresponden a su nivel de conocimientos, competencias y habilidades.	4	4	4	
Jornada laboral extensa	12. Su jornada de trabajo se prolonga más de nueve horas diarias (sumando todos sus trabajos)	4	4	4	
Horas extras	13. Trabaja los fines de semana y durante vacaciones en actividades de su empresa.	4	4	4	
Pocas tareas asignadas	14. Tiene pocas tareas a realizar durante su jornada diaria de trabajo.	4	4	4	

- Tercera dimensión: contenido y características de la tarea
- Objetivos de la Dimensión: identificar los riesgos psicosociales relacionados al contenido y características de la tarea

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trabajo monótono	15. Su trabajo es repetitivo, rutinario, aburrido	4	4	4	
Conflictos interpersonales	16. Enfrenta problemas con el comportamiento de los compañeros.	4	4	4	
Estancamiento laboral	17. Su trabajo no le permite desarrollar habilidades y conocimientos nuevos.	4	4	4	
Participación sin interés	18. Participa en proyectos que no son de su interés.	4	4	4	
Cambios constantes	19. Hay cambios constantes en las actividades que son su responsabilidad.	4	4	4	
Tareas no especializadas	20. Realiza actividades que no son de su especialidad.	4	4	4	
Coordinación y supervisión	21. Ejerce actividades de coordinación y supervisión de personal.	4	4	4	

- Cuarta dimensión: exigencias laborales
- Objetivos de la Dimensión: identificar los riesgos psicosociales relacionados a las exigencias laborales.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tareas complejas	22. Su trabajo se caracteriza por ser una tarea compleja.	4	4	4	
Alta concentración	23. Requiere alto grado de concentración.	4	4	4	
Posturas incómodas	24. Requiere permanecer por muchas horas en posturas incómodas (de pie o sentado).	4	4	4	
Verbalización constante	25. Hace uso de verbalización constante.				

Esfuerzo visual	26. Requiere de 4esfuerzo visual prolongado.	4	4	4	
Creatividad	27. Su trabajo requiere creatividad e iniciativa.	4	4	4	
Estímulos e incentivos	28. Tiene exigencias para ingresar a programas de estímulos o bonos de productividad.	4	4	4	

- Quinta dimensión: papel laboral y desarrollo de la carrera
- Objetivos de la Dimensión: identificar los riesgos psicosociales relacionados al papel laboral y desarrollo de la carrera.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tareas no deseadas	29. Realiza actividades con las que no está de acuerdo o no son de su agrado.	4	4	4	
Dificultades informáticas	30. Tiene dificultades en el uso de programas nuevos de cómputo.	4	4	4	
Incompatibilidad de formación-trabajo	31. Su formación profesional y las exigencias actuales de su trabajo no son compatibles.	4	4	4	
Expectativas	32. El estatus de su puesto de trabajo no corresponde a sus expectativas.	4	4	4	
Limitaciones de desarrollo	33. En este trabajo las oportunidades para la promoción son limitadas.	4	4	4	
Falta de apoyo	34. Falta de apoyos para mejorar su formación y/o capacitación.	4	4	4	

- Sexta dimensión: interacción social y aspectos organizacionales
- Objetivos de la Dimensión: identificar los riesgos psicosociales relacionados a la interacción social y aspectos organizacionales.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Problemas interpersonales	35. Tiene dificultades en la relación con compañeros de trabajo.	4	4	4	
Participación en diferentes grupos	36. Requiere participar en diversos grupos de trabajo.	4	4	4	
Relación con el jefe	37. Tiene problemas en la relación con su jefe inmediato.	4	4	4	
Desempeño laboral	38. Los procesos de evaluación de su desempeño laboral son inadecuados.	4	4	4	
Sistemas de control del personal	39. Los sistemas de control del personal son incorrectos.	4	4	4	
Comunicación	40. Existen problemas de comunicación sobre los cambios que afectan su trabajo.	4	4	4	
Toma de decisiones	41. Limitan su participación en los procesos de toma de decisiones.	4	4	4	
Información sobre desempeño	42. La información que recibe sobre la eficacia de su desempeño no es clara y directa.	4	4	4	
Insatisfacción con el trabajo	43. Está insatisfecho con el trabajo que desempeña en este centro laboral.	4	4	4	

- Séptima dimensión: remuneración del Rendimiento
- Objetivos de la Dimensión: identificar los riesgos psicosociales relacionados a la remuneración del Rendimiento.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conformidad con el salario	44. Está inconforme con el salario que recibe por el trabajo que realiza.	4	4	4	
Insatisfacción con el sistema de pensiones	45. Está insatisfecho con el sistema de pensiones y prestaciones.	4	4	4	
Satisfacción con bonos o estímulos	46. Los programas de estímulos económicos o bonos de productividad no le permiten lograr estabilidad económica.	4	4	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Nancy Cuenca Robles

Especialidad del validador:

26 de Octubre del 2023

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del evaluador
DNI: 08525952
Orcid: 0000-0003-3538-2099

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "CUESTIONARIO DE FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Dra. AURA QUINONES	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (X)
Área de formación académica:	Clinica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Gestión Pública	
Institución donde labora:	UCV	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	CUESTIONARIO DE FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO
Autora:	Elaborado por Dra. Noemí Silva Adaptado por Pando y Aranda (2016)
Procedencia:	Lima
Administración:	A trabajadores de una droguería
Tiempo de aplicación:	25 minutos
Ámbito de aplicación:	Droguería (Av. Materiales N.º 3045) ubicada en Lima.
Significación:	Está compuesta por 7 dimensiones: Condiciones del lugar de trabajo (con 9 ítems), Carga de trabajo (5 ítems), Contenido y características de la tarea (7 ítems), Exigencias laborales (7 ítems), Papel laboral y desarrollo de la carrera (6 ítems), Interacción social y aspectos organizacionales (9 ítems) y Remuneración del Rendimiento (3 ítems). Escala de tipo Likert (0: Nunca, 1: Casi nunca, 2: Algunas veces, 3: Casi siempre, 4: Siempre). El objetivo es identificar los riesgos psicosociales en el trabajo.

4. Soporte teórico:

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Ordinal, tipo Likert. (0: Nunca, 1: Casi nunca, 2: Algunas veces, 3: Casi siempre, 4: Siempre).	Condiciones del lugar de trabajo	Son las características físicas del centro de labores.
	Carga de trabajo	Se refiere a la cantidad de responsabilidades, tareas o funciones que un individuo debe abordar en un periodo de tiempo determinado.
	Contenido y características de la tarea	Se refiere a la naturaleza de las actividades o deberes asociados a un trabajo específico.
	Exigencias laborales	Son las demandas que se exija que cumpla el empleado, el cual puede ser físico o mental.
	Papel laboral y desarrollo de la carrera	Se refiere al rol que el trabajador desempeña en la empresa, oportunidades de crecimiento y avance en su carrera profesional.
	Interacción social y aspectos organizacionales	Se refiere a la dinámica de relaciones interpersonales que se establecen en el entorno laboral y cultura organizacional.
	Remuneración del Rendimiento	Es el sistema de recompensas financieras o incentivos que el trabajador recibe a partir de su desempeño laboral.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "CUESTIONARIO DE FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO" adaptado por Pando y Aranda en el año 2016. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde

sus observaciones que considere pertinente.

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: condiciones del lugar del trabajo; carga de trabajo; contenido y características de la tarea; exigencias laborales; papel laboral y desarrollo de la carrera; interacción social y aspectos organizacionales; remuneración del rendimiento.

- Primera dimensión: condiciones del lugar del trabajo
- Objetivos de la Dimensión: identificar los riesgos psicosociales en relación a las condiciones del lugar del trabajo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ruido	1. El ruido interfiere en sus actividades.	4	4	4	
Iluminación	2. La iluminación de su área de trabajo no es la adecuada.	4	4	4	
Temperatura	3. La temperatura en su área de trabajo no es adecuada.	4	4	4	
Higiene	4. Existe mala higiene en su área de trabajo.	4	4	4	
Agentes químicos	5. Está expuesto (a) a polvos, gases, solventes o vapores.	4	4	4	
Agentes biológicos	6. Está expuesto (a) a microbios, hongos, insectos o roedores.	4	4	4	
Espacio	7. El espacio donde trabaja es inadecuado	4	4	4	

	para las labores que realiza. 8. Existe hacinamiento (espacio insuficiente) en aulas o espacios para trabajar.				
Equipos	9. No cuenta con el equipo y materiales necesarios para realizar su trabajo.	4	4	4	

- Segunda dimensión: carga de trabajo
- Objetivos de la Dimensión: identificar los riesgos psicosociales relacionados a la carga de trabajo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Exceso de tareas	10. Tiene exceso de actividades a realizar en su jornada diaria de trabajo.	4	4	4	
Incompatibilidad laboral	11. Las demandas laborales que recibe no corresponden a su nivel de conocimientos, competencias y habilidades.	4	4	4	
Jornada laboral extensa	12. Su jornada de trabajo se prolonga más de nueve horas diarias (sumando todos sus trabajos)	4	4	4	
Horas extras	13. Trabaja los fines de semana y durante vacaciones en actividades de su empresa.	4	4	4	
Pocas tareas asignadas	14. Tiene pocas tareas a realizar durante su jornada diaria de trabajo.	4	4	4	

- Tercera dimensión: contenido y características de la tarea
- Objetivos de la Dimensión: identificar los riesgos psicosociales relacionados al contenido y características de la tarea

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trabajo monótono	15. Su trabajo es repetitivo, rutinario, aburrido	4	4	4	
Conflictos interpersonales	16. Enfrenta problemas con el comportamiento de los compañeros.	4	4	4	
Estancamiento laboral	17. Su trabajo no le permite desarrollar habilidades y conocimientos nuevos.	4	4	4	
Participación sin interés	18. Participa en proyectos que no son de su interés.	4	4	4	
Cambios constantes	19. Hay cambios constantes en las actividades que son su responsabilidad.	4	4	4	
Tareas no especializadas	20. Realiza actividades que no son de su especialidad.	4	4	4	
Coordinación y supervisión	21. Ejerce actividades de coordinación y supervisión de personal.	4	4	4	

- Cuarta dimensión: exigencias laborales
- Objetivos de la Dimensión: identificar los riesgos psicosociales relacionados a las exigencias laborales.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tareas complejas	22. Su trabajo se caracteriza por ser una tarea compleja.	4	4	4	
Alta concentración	23. Requiere alto grado de concentración.	4	4	4	
Posturas incómodas	24. Requiere permanecer por muchas horas en posturas incómodas (de pie o sentado).	4	4	4	
Verbalización constante	25. Hace uso de verbalización constante.	4	4	4	

Esfuerzo visual	26. Requiere de esfuerzo visual prolongado.	4	4	4	
Creatividad	27. Su trabajo requiere creatividad e iniciativa.	4	4	4	
Estímulos e incentivos	28. Tiene exigencias para ingresar a programas de estímulos o bonos de productividad.	4	4	4	

- Quinta dimensión: papel laboral y desarrollo de la carrera
- Objetivos de la Dimensión: identificar los riesgos psicosociales relacionados al papel laboral y desarrollo de la carrera.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tareas no deseadas	29. Realiza actividades con las que no está de acuerdo o no son de su agrado.	4	4	4	
Dificultades informáticas	30. Tiene dificultades en el uso de programas nuevos de cómputo.	4	4	4	
Incompatibilidad de formación-trabajo	31. Su formación profesional y las exigencias actuales de su trabajo no son compatibles.	4	4	4	
Expectativas	32. El estatus de su puesto de trabajo no corresponde a sus expectativas.	4	4	4	
Limitaciones de desarrollo	33. En este trabajo las oportunidades para la promoción son limitadas.	4	4	4	
Falta de apoyo	34. Falta de apoyos para mejorar su formación y/o capacitación.	4	4	4	

- Sexta dimensión: interacción social y aspectos organizacionales
- Objetivos de la Dimensión: identificar los riesgos psicosociales relacionados a la interacción social y aspectos organizacionales.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Problemas interpersonales	35. Tiene dificultades en la relación con compañeros de trabajo.	4	4	4	
Participación en diferentes grupos	36. Requiere participar en diversos grupos de trabajo.	4	4	4	
Relación con el jefe	37. Tiene problemas en la relación con su jefe inmediato.	4	4	4	
Desempeño laboral	38. Los procesos de evaluación de su desempeño laboral son inadecuados.	4	4	4	
Sistemas de control del personal	39. Los sistemas de control del personal son incorrectos.	4	4	4	
Comunicación	40. Existen problemas de comunicación sobre los cambios que afectan su trabajo.	4	4	4	
Toma de decisiones	41. Limitan su participación en los procesos de toma de decisiones.	4	4	4	
Información sobre desempeño	42. La información que recibe sobre la eficacia de su desempeño no es clara y directa.	4	4	4	
Insatisfacción con el trabajo	43. Está insatisfecho con el trabajo que desempeña en este centro laboral.	4	4	4	

- Séptima dimensión: remuneración del Rendimiento
- Objetivos de la Dimensión: identificar los riesgos psicosociales relacionados a la remuneración del Rendimiento.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conformidad con el salario	44. Está inconforme con el salario que recibe por el trabajo que realiza.	4	4	4	
Insatisfacción con el sistema de pensiones	45. Está insatisfecho con el sistema de pensiones y prestaciones.	4	4	4	
Satisfacción con bonos o estímulos	46. Los programas de estímulos económicos o bonos de productividad no le permiten lograr estabilidad económica.	4	4	4	



Firma del evaluador

DNI 07721447

Anexo 4: Confiabilidad del instrumento de recolección de datos

Fórmula Alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

K: El número de ítems

S_i^2 : Sumatoria de Varianzas de los Ítems

S_T^2 : Varianza de la suma de los Ítems

α : Coeficiente de Alfa de Cronbach

Cuestionario de factores psicosociales en el trabajo

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,899	46

Por tanto, el cuestionario tiene alta confiabilidad.

Anexo 5: Consentimiento informado

Título de la investigación: Gestión de los riesgos psicosociales y síndrome de Burnout en el personal de una droguería. Lima – 2023.

Investigador: Juan Carlos Valera Pérez

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Gestión de los riesgos psicosociales y síndrome de Burnout en el personal de una droguería. Lima – 2023”, cuyo objetivo es determinar la relación entre la gestión de los riesgos psicosociales y el síndrome de burnout en el personal de una droguería, Lima, 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de postgrado del programa académico de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo del campus de Ciencias de la Salud, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución PRODIS.

El presente estudio tendrá un impacto en el conocimiento de la gestión de los riesgos psicosociales, así como el nivel de síndrome de burnout de los trabajadores de la droguería, lo que eventualmente podría mejorar las condiciones laborales y/o brindar estrategias de manejo para disminuir el agotamiento laboral.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizarán dos encuestas donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Gestión de los riesgos psicosociales y síndrome de Burnout en el personal de una droguería. Lima – 2023.
2. Las encuestas tendrán un tiempo aproximado de 50 minutos en total y se realizará en las áreas de almacén y distribución de la droguería PRODIS. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria:

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo:

No existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios:

Los resultados de la investigación se le alcanzará a la empresa al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad:

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Se garantiza que la información que usted brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador Juan Carlos Valera Pérez, email: jcvperez2@gmail.com y Docente asesor. Becerra Castillo, Zoila Paola, email: zbecerra@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

Anexo 6. Matriz de consistencia

Título: Gestión de los riesgos psicosociales y síndrome de burnout en personal de una droguería, Lima, 2023.								
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES					
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión de los riesgos psicosociales y el síndrome de burnout en personal de una droguería, Lima, 2023?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión de los riesgos psicosociales y el agotamiento emocional en el personal de una droguería, Lima, 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión de los riesgos psicosociales y la despersonalización</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre la gestión de los riesgos psicosociales y el síndrome de burnout en personal de una droguería, Lima, 2023.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar la relación entre la gestión de los riesgos psicosociales y el agotamiento emocional en el personal de una droguería, Lima, 2023.</p> <p>Determinar la relación entre la gestión de los riesgos psicosociales y la despersonalización</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe relación entre la gestión de los riesgos psicosociales y el síndrome de burnout en personal de una droguería, Lima, 2023.</p>	Variable: Riesgos psicosociales					
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos	
			Condiciones del lugar de trabajo	Ruido, iluminación, temperatura, higiene, agentes químicos, biológicos, inadecuado, hacinamiento, falta de equipos.	1 al 9	Ordinal	Nunca (0) Casi nunca (1) Algunas veces (2) Casi siempre (3) Siempre (4)	Riesgo bajo: 0 – 65 puntos. Riesgo medio: 66 – 132 puntos. Riesgo alto: 133 – 184 puntos.
			Carga de trabajo	Exceso de tareas, incompatibilidad laboral, jornada laboral extensa, horas extras, pocas tareas asignadas.	10 al 14	Ordinal		
			Contenido y características de la tarea	Trabajo monótono, conflictos interpersonales, estancamiento laboral, participación sin interés, cambios constantes, tareas no especializadas, coordinación y supervisión.	15 al 21	Ordinal		
Exigencias laborales	Tareas complejas, alta concentración, posturas incómodas,	22 al 28	Ordinal					

en el personal de una droguería, Lima, 2023?	en el personal de una droguería, Lima, 2023.			verbalización constante, esfuerzo visual, creatividad, estímulos e incentivos.				
¿Cuál es la relación entre la gestión de los riesgos psicosociales y la realización en el personal de una droguería, Lima, 2023?	Determinar la relación entre la gestión de los riesgos psicosociales y la realización en el personal de una droguería, Lima, 2023.		Papel laboral y desarrollo de la carrera	Tareas no deseadas, dificultades informáticas, incompatibilidad de formación-trabajo, expectativas, limitaciones de desarrollo, falta de apoyo.	29 al 34	Ordinal		
			Interacción social y aspectos organizacionales	Problemas interpersonales, participación en diferentes grupos, relación con el jefe, desempeño laboral, sistemas de control del personal, comunicación, toma de decisiones, información sobre desempeño, insatisfacción con el trabajo.	35 al 43	Ordinal		
			Satisfacción con la remuneración del Rendimiento	Conformidad con el salario, insatisfacción con el sistema de pensiones, satisfacción con bonos o estímulos.	44 al 46	Ordinal		
Variable: Síndrome de burnout								

			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos	
			Agotamiento emocional	Insatisfacción, agotamiento, cansancio, desgaste, frustración, percepción del tiempo laboral.	1 al 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20	Ordinal	Bajo: 8 – 23 puntos Medio: 24 – 40 puntos Alto: 41 – 56 puntos	
			Despersonalización	Despersonalización, insensibilidad, indiferencia, culpa.	5, 10, 11, 15 y 22	Ordinal	Nunca (1) Pocas veces al año o menos (2) Una vez al mes o menos (3) Unas pocas veces al mes (4) Una vez a la semana (5) Varias veces a la semana (6) Todos los días (7)	Bajo: 5 – 14 puntos Medio: 15 – 25 puntos Alto: 26 – 35 puntos
			Realización personal	Empatía, eficacia, impacto, energía, armonía, estimulación, realización, adecuación.	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21	Ordinal	Bajo: 9 – 26 puntos Medio: 27 – 45 puntos Alto: 46 – 63 puntos	
			General	-	1 al 22	Ordinal	Bajo: 22 – 65 puntos Medio: 66 – 110 puntos	

								Alto: 111 - 154 puntos
TIPO DE DISEÑO DE INVESTIGACIÓN TIPO: Básica DISEÑO: Cuantitativo, descriptivo, experimental y transversal. MÉTODO: Deductivo	POBLACIÓN Y MUESTRA Población: 250 trabajadores de una droguería. Muestra: 80 trabajadores de una droguería. Muestreo: No probabilístico por conveniencia.	TÉCNICA E INSTRUMENTO Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario de factores psicosociales en el trabajo. Cuestionario MBI.	PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO Para el proceso estadístico se elaborará una base de datos en Microsoft Excel, esto facilitará la organización sistemática de los datos previamente recopilados según los criterios establecidos. Luego de ello, se utilizará el software SPSS v26 para analizar los datos. Para el análisis univariado se utilizará la estadística descriptiva, presentando los hallazgos en frecuencias y medidas de tendencia central. El análisis bivariado iniciará con la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov ($n > 50$) y, a partir de los resultados, se aplicó el estadístico de coeficiente de correlación Rho de Spearman (datos no paramétricos). Se hizo uso de la estadística inferencial para contrastar la hipótesis de investigación a un nivel de significancia del 5%.					

Anexo 7: Prueba de normalidad de las variables

Tabla 12

Prueba de normalidad de las variables Riesgos psicosociales y Síndrome de burnout con sus respectivas dimensiones

Pruebas de normalidad			
	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
V1: Riesgos psicosociales	0.074	80	0.200*
D1: Condiciones del lugar de trabajo	0.099	80	0.051
D2: Carga de trabajo	0.114	80	0.012
D3: Contenido y características de la tarea	0.096	80	0.066
D4: Exigencias laborales	0.114	80	0.012
D5: Papel laboral y desarrollo de la carrera	0.098	80	0.054
D6: Interacción social y aspectos organizacionales	0.085	80	0.200*
D7: Satisfacción con la Remuneración del Rendimiento	0.111	80	0.017
V2: Síndrome de burnout	0.074	80	0.200*
D1: Agotamiento emocional	0.086	80	0.200*
D2: Despersonalización	0.181	80	0.000
D3: Realización personal	0.122	80	0.005

*Esto es un límite inferior a la significancia verdadera

a. Corrección de significación de Lilliefors