



Universidad César Vallejo

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

Riesgos psicosociales y síndrome de burnout en colaboradores del
área de atención al cliente del sector retail de Trujillo

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Psicología

AUTORAS:

Otiniano Ruiz, Lissie (orcid.org/0000-0002-1302-5827)

Rodriguez Solano, Angie Victoria (orcid.org/0000-0002-5406-7820)

ASESORA:

Dra. Chavez Ventura, Gina Maria (orcid.org/0000-0002-4638-3487)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Organizacional

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO – PERÚ

2024

Dedicatoria

Dedicado a los trabajadores de las micro y pequeñas empresas quienes muchas veces deben afrontar la informalidad e inadecuadas condiciones laborales que perjudican su bienestar psicológico.

Agradecimiento

Nos encontramos agradecidas con Dios por cuidar nuestro camino hasta aquí. Gracias a nuestros padres que hicieron presente su apoyo durante el desarrollo de esta tesis. Finalmente, gracias a nuestra asesora quien con paciencia y dedicación guio nuestro trabajo.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de Investigación.....	12
3.2. Variables y operacionalización.....	12
3.3 Población, muestra y muestreo.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5. Procedimientos	20
3.6. Método de análisis de datos.....	21
3.7. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS.....	23
V. DISCUSIÓN.....	29
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES.....	37
REFERENCIAS.....	38
ANEXOS	49

Índice de tablas

Tabla 1. Características sociodemográficas de la muestra.....	15
Tabla 2. Probabilidad de desarrollar Síndrome de Burnout.....	22
Tabla 3. Prevalencia de los Factores de Riesgo Psicosocial.....	23
Tabla 4. Análisis de varianza.....	24
Tabla 5. Ecuación de regresión.....	25
Tabla 6. Resumen del modelo.....	27

Resumen

La presente investigación busca determinar la capacidad explicativa de los factores de riesgo psicosocial en la probabilidad de desarrollar el síndrome de Burnout en los trabajadores del área de atención al cliente del sector retail de la ciudad de Trujillo. Para ello, se utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia donde se obtuvo un total de 300 participantes, en su mayoría mujeres (78%), entre 18 y 62 años de edad que llevan trabajando en sus empresas entre 1 y 5 años en promedio. En cuanto a los instrumentos, para la evaluación de los síntomas y nivel del Burnout, se empleó la escala BAT-23. Por otro lado, para la medición de los riesgos psicosociales se utilizó el cuestionario CENSOPAS-COPSOQ. Los resultados se analizaron mediante el análisis de regresión múltiple y para esto se utilizó el programa estadístico Minitab19. Los hallazgos señalan que los riesgos psicosociales que explican efectivamente la aparición del Burnout son a) el conflicto familia-trabajo, b) la falta de control sobre el trabajo, c) la ausencia de compensación laboral y d) las altas demandas psicológicas. Estos resultados plantean nuevas oportunidades tanto para las empresas del rubro retail donde se pueden implementar medidas focalizadas para lidiar gestionar adecuadamente estos riesgos. Del mismo modo, a nivel teórico, este estudio resulta útil para los profesionales que busquen ampliar la comprensión del síndrome de Burnout a nivel local.

Palabras clave: Factores de riesgos psicosociales, Síndrome de Burnout, Retail.

Abstract

This research seeks to determine the explanatory capacity of psychosocial risk factors in the probability of developing Burnout syndrome in customer service' workers of the retail sector in Trujillo. In order to do this, non-probabilistic convenience sampling was used where obtaining a total of 300 participants, mostly women (78%), between 18 and 62 years old who have been working for between 1 and 5 years on average. Regarding the measuring instruments, we worked with the BAT-23 scale to evaluate the level of Burnout. On the other hand, the CENSOPAS-COPSOQ questionnaire was used to measure psychosocial risks factors. The results were analyzed using multiple regression analysis in the statistical program Minitab19. The findings indicate that the psychosocial risks that effectively explain the appearance of Burnout are a) family-work conflict, b) lack of control over work, c) absence of work compensation and d) high psychological demands. These results raise new opportunities for companies in the retail sector where focused measures can be implemented to adequately manage these risks. Likewise, at a theoretical level, this study is useful for professionals seeking to expand the understanding of Burnout syndrome at a local level.

Keywords: Psychosocial risk factors, Burnout Syndrome, Retail.

I. INTRODUCCIÓN

La gestión eficiente del talento humano es fundamental para la sostenibilidad y el éxito de una organización. Esto se debe a que influye en su capacidad para atraer, retener y desarrollar el talento humano necesario para alcanzar sus objetivos con éxito (Chiavenato, 2011).

Las organizaciones son responsables de propiciar un entorno laboral favorable, que garantice las condiciones necesarias para la seguridad y prevención de perjuicios a la salud física y mental de sus empleados (Organización Internacional del Trabajo, 2022). Al atender estas responsabilidades, la organización fomenta una cultura organizacional positiva para lograr un alto rendimiento y un fuerte compromiso de sus trabajadores (Chiavenato, 2011).

Una de las maneras cómo una organización puede y debe velar por el bienestar de sus trabajadores es mediante la identificación, prevención y control de los riesgos psicosociales (Autoridad Nacional del Servicio Civil, 2023). Estos están referidos a aspectos del trabajo y del ambiente laboral que, potencialmente, pueden generar un impacto negativo a nivel físico, psicológico y social en los colaboradores (Gil-Monte, 2012).

Es así que, una inadecuada gestión de factores de riesgo psicosocial tales como una alta intensidad de trabajo, una deficiente organización de las tareas y la falta de reconocimientos, pueden generar en los colaboradores sentimientos de angustia, ansiedad, frustración, malhumor, incertidumbre y estrés (Neffa et al., 2017). Asimismo, todo ello puede provocar, a nivel organizacional, una disminución de la productividad y calidad (Neffa, 2019), casos de ausentismo (Espino-Porras et al., 2020), hostigamiento entre trabajadores (Neffa et al., 2017), consumo adictivo de sustancias alcohólicas o psicotrópicas (Neffa et al., 2017); así como cuadros crónicos de estrés conocidos también como síndrome de Burnout (Henry, 2019; López et al., 2014).

El síndrome de desgaste profesional, también conocido como Burnout, surge como un trastorno adaptativo crónico causado por un ineficiente manejo de las exigencias psicológicas laborales que perjudica el

bienestar del empleado (Lovo, 2020; Vega, 2023). Esta condición se caracteriza por presentar cuatro síntomas principales: el agotamiento, la distancia emocional del trabajo, el deterioro cognitivo y el deterioro emocional (Schaufeli et al., 2020).

Este síndrome suele presentarse con mayor frecuencia en entornos laborales donde sus demandas son altas como en el sector salud (Sucapuca et al., 2022; Yslado et al., 2022) o la atención al público (Lovo, 2020; Singh et al., 1994). En estos sectores, los trabajadores deben responder ante las exigencias de los clientes o beneficiarios y sus posibles respuestas negativas (Robles, 2021).

Por otro lado, la reciente pandemia mundial causada por el virus COVID-19 ha generado un aumento en los casos de síndrome del trabajador quemado debido principalmente al sentimiento de incertidumbre y la sobrecarga laboral (Torres, 2021).

En específico, sobre los colaboradores de atención al público, se ha identificado que el principal riesgo psicosocial que les afecta suelen ser las exigencias psicológicas de su trabajo. Una posible explicación es que ellos se encuentran constantemente expuestos a los sentimientos, emociones, prejuicios y el trato negativo de sus clientes (Cortez, 2017; Kaliniene et al., 2021). Para remediar esto, se requiere una adecuada gestión emocional. Sin embargo, a esta pocas veces se le da la importancia debida en las empresas (Solano, 2017).

Del mismo modo, otros factores psicosociales que afectan con mayor frecuencia a quienes trabajan atendiendo personas son: la ausencia o escasez de reconocimientos laborales (Montalvan, 2020) y la falta de apoyo social por el resto de trabajadores o administrativos de la empresa (Kaliniene et al., 2021).

Aunque se cuenta con investigaciones que estudian la relación entre los factores de riesgo psicosocial y el síndrome del trabajador quemado, estas se han realizado principalmente en otros sectores tales como el educativo (Aldama, 2022), la gestión pública (Uribe-Prado, 2020) y, sobre todo, el sector salud (Amaya et al., 2021; Corcuera et al., 2021; Cortez,

2017). Esto último probablemente debido a la emergencia sanitaria y demás consecuencias de la pandemia en los últimos años (Apaza et al., 2021; Torres, 2021).

Por otro lado, el rubro de comercio minoritario representa cerca del 70% del total de empresas formales en el país (Perú Retail, 2021). No obstante, solo se encontró un estudio que abarca el sector de ventas minoristas a nivel local. En dicho estudio se evaluó el nivel de riesgos psicosociales presentes en 130 micro o pequeñas empresas de Trujillo. De esa manera, se evidencia que cerca del 43% de empresas presentan un nivel alto de riesgos psicosociales (Cortez, 2017). Ante estos hallazgos, se debe señalar que esta investigación fue realizada hace más de cinco años y antes de la pandemia, por lo que su relevancia actual es criticable.

Resulta importante la identificación y prevención de los riesgos psicosociales en el área de atención al cliente del sector retail debido a las condiciones laborales, detalladas anteriormente, a las que se encuentran expuestos los trabajadores. En otros sectores como salud, educación y gestión pública, la evidencia señala que una mala calidad de vida laboral puede generar un cuadro de Burnout (Garcés et al., 2020; Henry, 2019). Sin embargo, cabe cuestionar si esta relación se presenta también en el sector retail. Asimismo, debido a las diferencias entre el contexto de cada sector, se espera que los factores de riesgo a los que se encuentran expuestos sus trabajadores sean distintos.

En esencia, es importante que las empresas e instituciones se preocupen por garantizar un ambiente adecuado y saludable para sus empleados a fin de prevenir situaciones perjudiciales para ambas partes. En otras palabras, al identificar los principales riesgos psicosociales a los que están expuestos los trabajadores de atención al cliente, se espera una reducción del Síndrome de Burnout, de encontrarse relación entre ellos. Esto gracias a la difusión de los resultados del estudio y la mitigación de los riesgos.

Por consiguiente y en base a lo expuesto, se considera fundamental responder a la pregunta ¿Cuál es la capacidad explicativa de los factores

de riesgo psicosocial en la probabilidad de desarrollar el síndrome de Burnout entre los colaboradores del área de atención al cliente en empresas del rubro retail de la ciudad de Trujillo?

Al contestar la interrogante planteada, se espera explicar la aparición del Burnout a partir de los riesgos psicosociales que representan mayor distrés para los trabajadores de ventas minoristas. Esto permitirá que los gerentes o responsables del capital humano del sector presten atención a dichos estresores con la finalidad de prevenir casos de agotamiento laboral entre sus trabajadores y las desventajas que esto representa. Es así que, mediante una adecuada gestión de los riesgos psicosociales y previniendo el Burnout, se garantiza un ambiente laboral adecuado para el bienestar de los trabajadores y el beneficio de las empresas (Autoridad Nacional del Servicio Civil, 2023).

Con el propósito de abordar la pregunta central de esta investigación, se establece como objetivo principal determinar la capacidad explicativa de los factores de riesgo psicosocial en la probabilidad de desarrollar el síndrome de Burnout entre los colaboradores del área de atención al cliente en empresas del sector retail de la ciudad de Trujillo. Para lograr este objetivo, se desglosan en los siguientes objetivos específicos: 1) Identificar la prevalencia del Síndrome de Burnout en de los colaboradores que trabajan en el área de atención al cliente en el sector retail; 2) identificar la prevalencia de los factores de riesgos psicosocial en de los colaboradores que trabajan en el área de atención al cliente en el sector retail; y 3) analizar la capacidad explicativa que tienen los factores de riesgo psicosocial en la probabilidad de desarrollar Burnout en el contexto de los trabajadores del área de atención al cliente del sector retail.

II. MARCO TEÓRICO

En las últimas décadas, ha crecido la preocupación por estudiar las consecuencias que tienen las condiciones laborales en la preservación de la salud y seguridad de los trabajadores (Vera, 2020). Cuando las condiciones laborales representan un peligro para el bienestar mental, emocional y social del colaborador, se les denominan factores de riesgo psicosocial (Organización Internacional del Trabajo, 2020).

Con el transcurso del tiempo, la conceptualización de los riesgos psicosociales ha encontrado diversos enfoques que han evolucionado con el tiempo (Vera, 2020). En un principio, su enfoque estaba dirigido hacia el estrés laboral (Kristensen, 2010). No obstante, el concepto se ha extendido para incluir otros elementos como el acoso laboral, la doble presencia y la falta de apoyo social (Vera, 2020).

Desde la perspectiva de la psicología organizacional, los riesgos psicosociales son altamente relevantes, dado que tienen el potencial de ejercer un impacto sustancial en la satisfacción de los empleados en el trabajo. (Luceño-Moreno et al., 2017; Rivera-Rojas et al., 2021), el compromiso (Salvador, 2019), el desempeño (Campoverde & Muñoz, 2022) y la salud de sus colaboradores (Gil-Monte, 2012).

Algunas investigaciones han evidenciado que empleados que se encuentran sometidos a niveles significativos de riesgos psicosociales enfrentan un incremento en el riesgo de experimentar dificultades de salud mental, tales como agotamiento, depresión y ansiedad. (Espejo & Quiroz, 2020; Vera, 2020).

También es importante destacar que los riesgos psicosociales pueden repercutir en la calidad de vida de los empleados en aspectos que trascienden su entorno laboral, afectando sus relaciones familiares, sociales y su bienestar en términos generales. (Farge & Orbegoso, 2020). La adecuada administración de los riesgos psicosociales no solo conlleva ventajas para los empleados, sino que también genera beneficios para las empresas al incrementar la satisfacción y el compromiso laboral, disminuir las ausencias y aumentar la eficiencia en el trabajo. (Zapata, 2023).

La categorización de los riesgos psicosociales se organiza en demandas psicológicas, control sobre el trabajo, apoyo social, recompensas, conflicto trabajo-familia y roles ambiguos o conflictivos (Lizcano & Contreras, 2023). Estos elementos pueden ocasionar impactos negativos en la salud y el bienestar de los empleados al no ser gestionados adecuadamente (Robles, 2021; Andrade, 2022; Mavila, 2022).

El *factor de demandas psicológicas* se encuentra entre los riesgos psicosociales que generan mayor nivel de agotamiento laboral (Kalinienė et al., 2021). Estas exigencias se refieren a las demandas cualitativas y emocionales para afrontar su trabajo, así como al ritmo y distribución del mismo (Neffa, 2019). El no tratar adecuadamente las exigencias laborales puede generar que los colaboradores reaccionen con una actitud de indiferencia hacia su trabajo como mecanismo de defensa ante el estrés generado (López et al., 2014).

En este sentido, un estudio realizado en la ciudad de Trujillo (Cortez, 2016) identifica que los principales riesgos psicosociales que influyen en los empleados de Micro y Pequeñas Empresas (MyPEs) son las exigencias afectivas pues resulta complicado gestionar las emociones para no involucrarse y que esto no afecte el desempeño laboral (Cortez, 2016). Es decir, la persona está sujeta a experimentar sentimientos, emociones o recibir un trato desfavorable por parte de los clientes y esto puede generar un alto nivel de estrés que, de no ser gestionado adecuadamente, puede resultar en un cuadro de Burnout.

En segundo lugar, *el factor de capital social* se refiere al respeto, el trabajo justo, así como a la compensación y reconocimiento al esfuerzo (Gálvez & Rodríguez, 2022). Este reconocimiento o apoyo de la empresa hacia el trabajador puede parecer un factor protector pues los incentivos generan motivación en los trabajadores (Chiavenato, 2011). Sin embargo, un estudio realizado en trabajadores de atención al cliente señala que, a medida que un conflicto con el cliente se intensifica, erosionan gradualmente los beneficios positivos que tiene el capital social (Klingbylė & Chung-Yan, 2023).

En complemento con lo anterior, *el factor de compensación laboral* se refiere a la percepción general de inseguridad en cuanto a temas contractuales y las condiciones del trabajo como el horario, el salario y la forma de pago (Gálvez & Rodríguez, 2022).

Respecto al *factor de control sobre el trabajo*, este se refiere a la influencia de los colaboradores dentro de la organización, las oportunidades de crecimiento que se le ofrecen y el sentido del trabajo (Gálvez & Rodríguez, 2022). En esta línea, un estudio realizado entre trabajadores de un centro de llamadas del área de atención al público, identificó que la presión temporal y la falta de control sobre su trabajo son los principales riesgos psicosociales asociados a la aparición del burnout. Específicamente, estos factores se relacionan con el agotamiento laboral y el cinismo o indiferencia ante el trabajo (Bruno, 2021).

En una línea distinta, *el factor de conflicto familia-trabajo* o doble presencia se define como la influencia que pueden tener los problemas o conflictos de la vida personal del trabajador en su desempeño laboral (Lucero-Perez et al., 2020). El término de doble presencia hacía mención a la presencia que tiene la vida familiar no solo en el hogar, sino también en el centro de trabajo (Cortez, 2016).

Por otra parte, *el factor de apoyo social y calidad de liderazgo* se refiere a las relaciones sociales, verticales y horizontales, del grupo de trabajo (Lucero-Perez et al., 2020). En este factor se incluyen aspectos como la claridad de las metas y los roles de cada trabajador, así como la posibilidad de relacionarse e interactuar con el resto (Gálvez & Rodríguez, 2022). También se considera la administración de las tareas y funciones por parte de los líderes del equipo.

En cuanto a la definición conceptual del síndrome de agotamiento laboral, frecuentemente llamado síndrome de Burnout, este fenómeno psicológico impacta principalmente a individuos que trabajan en entornos de alta exigencia emocional, como el campo de la salud, la educación y los servicios sociales. (Salazar-Botello et al., 2021). El concepto surgió en la década de 1970 de la mano de Herbert Freudenberger (1974). Él lo

caracterizó como un estado de agotamiento que afecta tanto al cuerpo como a las emociones y la mente, y que se desarrolla en respuesta a niveles significativos de estrés en el entorno laboral. (Freudenberger, 1974; Martínez, 2010).

La estructura y funcionamiento del entorno laboral determinan la manera en que las personas se relacionan entre sí y desempeñan sus tareas laborales (Chiavenato, 2011). Cuando este espacio de trabajo no considera adecuadamente la dimensión humana del empleo y existen marcadas discrepancias entre la naturaleza de las responsabilidades laborales y las características de los colaboradores, aumenta significativamente la probabilidad de que se manifieste el agotamiento laboral (Maslach, 2009).

Entre los diversos enfoques que abordan el Burnout (Martínez, 2010), la más significativa es la propuesta por Maslach (1993). Ella lo conceptualiza como un cuadro de síntomas que abarcan la extenuación afectiva, el cinismo y la deficiente realización a nivel personal. Estos provocan un estado de estrés crónico que, metafóricamente, se denomina como Síndrome del trabajador quemado.

De acuerdo con la autora (Maslach, 1993), el agotamiento emocional se caracteriza por experimentar un agotamiento emocional y sentirse abrumado por las demandas laborales. La despersonalización involucra adoptar una actitud negativa y deshumanizada hacia los demás, mientras que la falta de realización personal se vincula con la percepción de que el trabajo carece de significado y logros personales. (Maslach, 2009).

Otros autores (Desart & De Witte, 2019) proponen una teoría del síndrome de Burnout actualizada. Ellos señalan que el síndrome del trabajador quemado consta de cuatro síntomas centrales: la fatiga crónica o agotamiento, el distanciamiento mental del trabajo o cinismo, las alteraciones cognitivas y una deficiente gestión emocional en el entorno laboral (Desart & De Witte, 2019). Esta propuesta teórica será la empleada para explicar el síndrome de Burnout en este estudio.

El factor de agotamiento o fatiga crónica está referido al cansancio físico y mental producto de las exigencias del trabajo (Desart & De Witte, 2019). Aquí se puede señalar la sensación de extenuación; es decir, el trabajador experimenta la pérdida de energía hasta quedar agotado. También existe la percepción de que realizar las tareas demandan de un gran esfuerzo (Vinueza-Solórzano et al., 2021).

El factor de distancia mental, también conocido como cinismo (Maslach, 2009), hace referencia a la apatía, la falta de motivación y los intentos conscientes e inconscientes por tomar distancia mental del trabajo (Desart & De Witte, 2019). Es decir, en ocasiones el trabajador puede estar físicamente en su lugar de trabajo, cumpliendo sus funciones; pero sus pensamientos se pueden encontrar dispersos, como si estuviera en piloto automático (Vinueza-Solórzano et al., 2021).

Por otro lado, *el factor de deterioro cognitivo* engloba las dificultades que presenta el trabajador para concentrarse en su trabajo (Schaufeli et al., 2020). Esto puede desencadenar problemas como olvidar las cosas frecuentemente, facilidad para distraerse y la aparición e intensificación de errores e incidencias (Desart & De Witte, 2019).

Finalmente, *el factor de deterioro emocional* está referido a una inadecuada y deficiente gestión de emociones (Schaufeli et al., 2020). Esto se traduce muchas veces en irritabilidad, impulsividad o sentimientos de tristeza sin aparente explicación (Vinueza-Solórzano et al., 2021)

En síntesis, una combinación de factores individuales, laborales y organizacionales puede desencadenar el síndrome de agotamiento laboral. Entre los factores individuales se incluyen la personalidad, el estilo de afrontamiento y la experiencia previa de estrés (Gómez et al., 2017). Por otro lado, entre los factores laborales destacan la alta carga de tareas, la ausencia o escasez de control sobre el trabajo, la doble presencia, el deficiente apoyo y reconocimiento por parte de la empresa (Vera, 2020).

En cuanto a los factores organizacionales que contribuyen al desarrollo del Síndrome de agotamiento laboral se considera la escasez de lineamientos para la prevención y gestión del estrés, así como el no tomar

en cuenta a los trabajadores para la toma de decisiones (Huamani et al., 2019). Del mismo modo, afecta también en el surgimiento del Burnout la existencia de un desequilibrio entre los requerimientos laborales y los recursos disponibles (Huamani et al., 2019).

Por otro lado, respecto a los efectos causados por el síndrome del trabajador quemado, esta condición puede generar una baja en la productividad del personal y una elevación del índice de ausentismo (Felicia et al., 2023). Del mismo modo, puede provocar el empeoramiento de la calidad del servicio al cliente (Loya et al., 2018).

Adicional a lo mencionado, el Burnout puede generar desacuerdos o disconformidad entre compañeros de equipo que afectan el nivel de clima laboral e interrumpe o entorpece el trabajo en conjunto de los colaboradores (Espejo & Quiroz, 2020).

En cuanto a las consecuencias a nivel individual, el síndrome del trabajador quemado puede causar perjuicios en la salud física y mental de los trabajadores (Bocanegra & Leyton, 2020). La satisfacción y bienestar de los colaboradores se ven afectados por la aparición de síntomas como el agotamiento crónico, dificultad para gestionar las emociones, dificultad para prestar atención y concentrarse (Bocanegra & Leyton, 2020).

Para dar una explicación a este fenómeno, algunas investigaciones se dedican a analizar la influencia de los riesgos psicosociales en el desarrollo del agotamiento laboral (Vera, 2020). Aunque la mayoría de estudios señalan una relación entre ambas variables, existen diferencias entre los factores que generan Burnout dependiendo del rubro evaluado (Espejo & Quiroz, 2020; Vera, 2020).

Por ejemplo, en el sector salud, una investigación conducida por Brisson y Bianchi (2017) identifica que los principales factores psicosociales que generan Burnout son la elevada carga laboral, la falta de autonomía y la escasez de apoyo social.

Por otro lado, en cuanto al sector educación, los riesgos que tienen mayor influencia en el agotamiento laboral son el estrés laboral, la carencia

de apoyo por parte de la organización y la doble presencia o conflicto entre la familia y el trabajo (Montero-Marín et al, 2011)

En conclusión, aunque existe evidencia de que los factores de riesgo psicosocial influyen en gran medida al desarrollo del Burnout, también existe evidencia que señalan diferencias entre las áreas abordadas (Bocanegra & Leyton, 2020; Espejo & Quiroz, 2020). En otras palabras, los factores de riesgo psicosocial que explican la aparición del síndrome de Burnout varían de acuerdo al contexto del sector o área.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de Investigación

3.1.1 Tipo de Investigación:

Se realizó una investigación no experimental de tipo cuantitativa. Esta se centró en determinar si los factores de riesgo psicosocial explican la presencia del síndrome de Burnout. Para ello se emplearon herramientas psicométricas para evaluar cada variable y técnicas estadísticas para el análisis de los resultados (Hernández et al., 2014).

3.1.2 Diseño de Investigación:

Esta investigación empleó un diseño explicativo de variables manifiestas (DVM) ya que este permite entender y explicar la relación entre la variable independiente (factores de riesgo psicosocial) y la variable dependiente (síndrome de Burnout). Este tipo de diseño se emplea cuando se busca explicar por qué y cómo ocurren ciertos fenómenos al poner a prueba modelos teóricos acerca de las relaciones que existen entre un grupo de variables medibles (Ato et al., 2013).

3.2. Variables y operacionalización

En primer lugar, la variable independiente, son los factores de riesgo psicosocial.

- **Definición Conceptual:** En el contexto de modelos que describen la relación entre el individuo y su entorno en el trabajo, y que aumentan las probabilidades de perjudicar la salud mental de las personas, así como su eficacia y productividad laboral (Kristensen, 2010). En resumen, se refiere a los factores del ambiente laboral que pueden tener efectos adversos en el bienestar psicológico de los individuos y en su rendimiento en el trabajo (Gálvez & Rodríguez, 2022).
- **Definición Operacional:** Esta variable se evaluó mediante la versión corta del CENSOPAS-COPSOQ adaptado a la

población peruana por Lucero-Pérez et al. (2022) que posee 31 ítems agrupados en seis dimensiones: a) demandas psicológicas en el trabajo, b) conflicto familia-trabajo, c) control sobre el trabajo, d) apoyo social y calidad de liderazgo, e) compensación laboral, y f) capital social. De esta manera, para la puntuación se usó la escala Likert de Siempre (5 puntos) a Nunca (1 punto).

- **Indicadores:** La dimensión de demandas psicológicas se refiere a las exigencias del entorno laboral que involucran aspectos cognitivos y afectivos. Por otro lado, la autonomía se relaciona con la percepción de las oportunidades de desarrollo y la adaptación a la cultura de la organización. En lo que respecta a la inseguridad sobre el futuro, esta dimensión abarca aspectos laborales como horarios, salarios, contratos y la sensación general de inestabilidad en el ámbito laboral. El apoyo social y la calidad de liderazgo se reflejan en las conexiones sociales, el sentido de pertenencia al grupo, el estilo y la calidad de liderazgo, así como el apoyo brindado por la organización a sus empleados. La doble presencia se refiere a cómo las responsabilidades familiares y personales afectan la productividad laboral. Por último, el nivel de estima se evalúa considerando cómo el individuo percibe el trato que recibe de la empresa y el reconocimiento de su labor.
- **Escala:** Ordinal.

En segundo lugar, la variable criterio o variable dependiente es el Síndrome de Burnout también conocido como Síndrome de agotamiento laboral.

- **Definición Conceptual:** es una disfunción psicológica asociada al entorno laboral que se caracteriza por un agotamiento físico, emocional y mental causado por la exposición prolongada al estrés laboral crónico, lo que puede tener repercusiones adversas en la salud y el bienestar de las personas (Maslach, 2009).

- Definición Operacional: Esta variable será evaluada con el Burnout Assesment Tool BAT-23 (Herramienta de evaluación de Burnout) que posee 23 ítems agrupados en cuatro dimensiones: a) agotamiento, b) distancia mental, c) deterioro mental y d) deterioro emocional. Asimismo, para la puntuación cuenta con una escala Likert que oscila entre Nunca (1 puntos) y Siempre (5 puntos)
- Indicadores: Por un lado, el agotamiento se refiere al cansancio físico y mental producto de las exigencias del trabajo. Por otro lado, la distancia mental refiere al cinismo y apatía que siente el colaborador hacia su trabajo. El deterioro cognitivo se caracteriza por la dificultad del trabajador para concentrarse en sus funciones y los incidentes originados por ello. Finalmente, el deterioro emocional se evidencia en una deficiente gestión emocional, irritabilidad e impulsividad del colaborador.
- Escala: Ordinal.

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población:

Se estableció como población objetivo a los colaboradores del área de atención al cliente del rubro retail de la ciudad de Trujillo. Este sector incluyó a los comercios minoristas de venta directa al consumidor.

Se tomaron en cuenta las micro y pequeñas empresas ubicadas en los principales centros comerciales del centro de la ciudad: El Virrey, Plaza Mall, Boulevard Primavera, Oro azul, Zona Franca y Expo Mall.

Previamente, se corroboró con cada uno de los locales que no es necesario solicitar un permiso formal para la aplicación de los instrumentos puesto que dependerá de cada comercio el estar o no estar a favor de participar del estudio.

Cabe precisar que se evaluaron trabajadores del rubro retail ya que, de acuerdo con Perú Retail (2021), las empresas que operan en el sector minorista constituyen el 70% del total de empresas legalmente registradas en el país.

Además, el estudio se centró en la evaluación de los empleados que trabajan en compañías ubicadas en Trujillo. Esta ciudad ha sido señalada como el principal centro comercial de la región (Viceministerio de Gobernanza Territorial, 2018) y alberga la mayor población en su zona urbana (Instituto Nacional de Estadísticas e Informática, 2023).

- Criterios de inclusión:
 - Tener entre 18 y 60 años de edad
 - Colaboradores de nivel operativo que trabajen en puestos de atención al público y ventas presenciales

- Actualmente trabajando en el área de atención al cliente en una empresa del sector retail por más de 3 meses.
- Criterios de exclusión:
 - Tener trabajos adicionales en otras empresas

3.3.2. Muestra:

En este estudio, se utilizó una muestra de 300 empleados del departamento de atención al cliente en empresas de comercio minorista ubicados en Trujillo. Estos empleados cumplieron con los criterios de inclusión y superaron los criterios de exclusión previamente mencionados.

Tabla 1. Características sociodemográficas de la muestra

Datos sociodemográficos		f	%
Edad	18 – 37	247	82%
	38 – 47	25	12%
	48 – 62	18	6%
Sexo	Masculino	67	22%
	Femenino	233	78%
Centro de trabajo	El Virrey	80	27%
	Apiat	72	24%
	Mall Plaza	70	23%
	San Carlos	47	16%
	Zona Franca	18	6%
	Oro Azul	13	4%
Tiempo de servicio	11 meses o menos	58	19%
	1 a 2 años	107	36%
	3 a 5 años	71	24%
	6 a 9 años	36	12%
	10 años a más	28	9%

Respecto a los 300 participantes del estudio, las edades oscilan entre los 18 y 62 años de edad (el promedio de edades es 29.3 y la desviación estándar es 9.58). Se identificó que en su mayoría fueron mujeres.

En cuanto al tiempo de servicio, poco más de la mitad de participantes afirmaron haber trabajado entre 1 y 5 años en sus respectivas empresas. Por otro lado, menor tiempo de servicio registrado fue de 3 meses mientras que el mayor tiempo fue de 15 años.

Otra característica predominante en los participantes del estudio es el horario de trabajo. Este consiste mayormente en jornadas laborales de doce horas diarias durante seis días a la semana.

3.3.3. Muestreo:

Se selecciona la muestra usando un muestreo no probabilístico por conveniencia ya que se seleccionaron a personas por su accesibilidad, disponibilidad y que acepten ser partícipes del estudio (Otzen & Manterola, 2017).

Se eligió esta técnica de muestro ya que los participantes de la investigación deben cumplir con los criterios previamente descritos. Además, deben encontrarse en un momento libre de tareas laborales para no interrumpir sus funciones.

Del mismo modo, no se lograron identificar datos que permitan establecer un número exacto o aproximado de personas que conforman la población. Por todo ello, es pertinente el uso de la técnica de muestreo seleccionada.

Finalmente, la unidad de análisis es un (01) colaborador del área de atención al cliente del sector retail de Trujillo.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En este trabajo de investigación, se empleó una ficha de datos personales para verificar que el participante cumpla con los criterios de inclusión. También, se aplicaron dos encuestas para la evaluación de las variables.

Dichas herramientas cuentan con la aprobación de sus autores. Además, no es necesario aportar evidencia de validez a través de la evaluación por juicio de expertos, ya que se ha constatado que ambas encuestas tienen ítems adecuadamente redactados y adaptados a la población (Lucero-Perez et al., 2022; Vinueza-Solórzano et al., 2021).

Cuestionario Psicosocial de Copenhague CENSOPAS-COPSOQ

Para evaluar los Riesgos Psicosociales se empleó el COPSOQ, que es un instrumento con escala Likert diseñado y validado por investigadores del Instituto Nacional de Salud Ocupacional de Dinamarca en el año 2000 (Kristensen, 2010). Su versión en español fue adaptada y validada en España renombrándolo como COPSOQ-ISTAS-21 (Moncada et al., 2014). El instrumento cuenta con tres versiones vigentes: versión larga, versión media y la versión corta, recomendada para empresas con menos de 25 trabajadores que será la que se utilizará para este estudio (Lucero-Perez et al., 2022).

En este caso, se tomó en cuenta la versión corta del CENSOPAS-COPSOQ adaptado para población peruana (Lucero-Perez et al., 2022). Este estudio toma como muestra a trabajadores con más de un mes de servicio de diferentes compañías de seis actividades económicas importantes en el país (Minería, Manufactura, Construcción, Servicios, Transporte y Comunicaciones).

Esta versión presenta evidencias de validez y confiabilidad óptimas para la evaluación de los riesgos psicosociales (Lucero-Perez et al., 2022). Los índices de bondad de ajuste respaldan la evidencia de la validez mediante la estructura interna ($CFI \geq 0,90$; $RMSEA$ y $SRMR < 0,08$). Asimismo, los coeficientes de consistencia interna α y ω ($\alpha = 0,73-0,87$; $\omega = 0,74-0,87$) respaldan la confiabilidad de la medición (Lucero-Perez et al., 2022).

Finalmente, cabe señalar que, para fines de esta investigación, se obtendrá la validez y la confiabilidad en la muestra de estudio.

Herramienta para Evaluación de Burnout BAT-23

En segundo lugar, para evaluar la variable del Síndrome de Burnout se utilizó el Burnout Assessment Tool – BAT (Schaufeli et al., 2020). Este es un cuestionario de autoevaluación para medir el agotamiento en el entorno laboral fue desarrollado en Bélgica y los Países Bajos. Fue diseñado para cubrir a las deficiencias de herramientas convencionales para medir el agotamiento en el entorno laboral (Schaufeli et al., 2020). El método se basó en entrevistas con profesionales de la salud belgas que regularmente enfrentan o experimentan agotamiento laboral (Schaufeli et al., 2020). Fue validado internacionalmente en Finlandia (De Beer et al., 2020).

El agotamiento, según el método BAT (Desart & Witte., 2019), incluye cuatro síntomas clave: fatiga crónica, desapego mental del trabajo (cinismo), problemas cognitivos (como falta de concentración) y dificultades en el control emocional. Esta definición describe el agotamiento como una incapacidad y renuencia a comprometerse en el trabajo (Desart & Witte., 2019).

El BAT cuenta con dos versiones actualmente: BAT-23 que es la versión original (Schaufeli et al., 2020) y una versión corta llamada BAT-12 (Hadzibajramovic et al., 2022). Para este trabajo de investigación, se usará la versión en español del BAT-23 (Vinueza-Solórzano, 2021) con sus 23 ítems originales divididos en 4 factores: agotamiento, distancia mental del trabajo, deterioro cognitivo y deterioro emocional (Schaufeli et al., 2020).

Este instrumento en su versión en español se validó en profesionales ecuatorianos que se encontraban trabajando en el momento de la evaluación (Vinueza-Solórzano, 2021). De esta manera, los resultados muestran que cada una de las cuatro dimensiones del burnout presenta cargas factoriales superiores a 0,80 (Vinueza-Solórzano, 2021). Al examinar las cargas factoriales de los ítems dentro de cada dimensión, se observa que estas oscilan entre 0,46 y 0,89 para el agotamiento, entre 0,52 y 0,86 para la distancia mental, entre 0,81 y 0,90 para el deterioro emocional, y entre 0,83 y 0,94 para el deterioro cognitivo (Vinueza-Solórzano, 2021). Además,

la fiabilidad del instrumento se evaluó mediante los coeficientes de alfa de Cronbach (0,94) y omega (0,94), así como la fiabilidad compuesta (0,94) (Vinueza-Solórzano, 2021).

Las altas cargas factoriales de los ítems y los índices de bondad de ajuste respaldan la validez de replicar el modelo de factor latente del burnout de segundo orden (Vinueza-Solórzano, 2021). Este se encuentra basado en cuatro componentes latentes: agotamiento, distancia mental, y deterioro emocional y cognitivo (Desart & Witte., 2019).

Finalmente, para fines de esta investigación, se obtendrá la validez y la confiabilidad en la muestra de estudio.

3.5. Procedimientos

Para llevar a cabo este estudio, se estableció contacto directo con los participantes en sus lugares de trabajo, que en su mayoría consisten en stands o empresas individuales dentro de centros comerciales. Se confirmó que no se requiere autorización adicional para realizar encuestas en estos lugares.

El equipo de investigación se acercó a cada stand, se presentó, explicó el propósito de la evaluación y proporcionó a los participantes un formulario de consentimiento informado. También se verificó si cumplen con los criterios de inclusión y exclusión.

Una vez que los participantes dieron su consentimiento, se administraron ambos cuestionarios. Antes de eso, se recopilaban datos generales de los participantes, como género, edad, tiempo de servicio en la empresa y posición laboral.

Tras completar la recopilación de datos, se agradecieron a los participantes por su colaboración. Posteriormente, los datos se registraron en una base de datos utilizando hojas de cálculo para su posterior análisis estadístico, con el fin de evaluar la hipótesis de investigación. Finalmente, se analizaron y presentaron las conclusiones del estudio.

3.6. Método de análisis de datos

Para analizar los resultados, se utilizó el programa de Minitab 19, ya que es un programa diseñado para ejecutar funciones estadísticas. Además, se presentaron los resultados a través de tablas y gráficos creados con el programa Microsoft Excel.

En cuanto a los métodos estadísticos, se realizó una prueba de normalidad mediante el test de Kolmogorov-Smirnov para verificar si los datos siguen una distribución normal. Luego, se aplicó la prueba de Levene para evaluar la homogeneidad de varianza en los datos.

Una vez confirmada la normalidad y homogeneidad de los datos, se utilizó el Modelo de Regresión Múltiple para determinar cómo los factores de riesgo psicosocial explican la aparición del síndrome de Burnout. El uso de este método estadístico permitió cuantificar la fuerza y dirección de la relación entre las variables, lo que facilitó la identificación de los riesgos psicosociales que contribuyeron significativamente a la variabilidad del Burnout.

3.7. Aspectos éticos

Este proyecto de investigación se encuentra actualmente bajo revisión ética por el Comité de Ética de la Universidad César Vallejo. Sin embargo, durante todo el proceso de investigación, se cumplirán principios éticos clave.

En primer lugar, se garantizó el principio de autonomía, lo que significó que los participantes tuvieron la libertad de elegir si desean involucrarse en el estudio. Recibieron información completa y tuvieron la oportunidad de aclarar sus dudas antes de dar su consentimiento informado.

En segundo lugar, se siguió el principio de beneficencia, ya que el estudio busca generar conocimiento beneficioso para la sociedad. Además, se evitaron daños o riesgos a la salud mental y física de los participantes, lo que refleja el principio de no maleficencia. Para

proteger su privacidad y confidencialidad, se mantendrá el anonimato de sus respuestas.

Por último, el principio de justicia se aplicó en todo momento, asegurando un trato justo y humano hacia cada participante, respetando su dignidad y teniendo en cuenta las diferencias individuales.

De esta manera, al cumplir con los aspectos éticos mencionados y los lineamientos para productos académicos de la universidad, se obtuvo la aprobación del Comité de ética que evaluará este proyecto de investigación.

IV. RESULTADOS

Tabla 2. Probabilidad de desarrollar Síndrome de Burnout

Dimensiones del Síndrome de Burnout	Niveles de Burnout	f	%
Agotamiento	Muy alto	43	14.4%
	Alto	136	45.3%
	Moderado	30	10.0%
	Bajo	91	30.3%
Distancia mental del trabajo	Muy alto	53	18.0%
	Alto	109	36.0%
	Moderado	125	42.0%
	Bajo	13	4.0%
Deterioro cognitivo	Muy alto	28	9.3%
	Alto	154	51.3%
	Moderado	46	15.4%
	Bajo	72	24.0%
Deterioro emocional	Muy alto	39	13.0%
	Alto	75	25.0%
	Moderado	153	51.0%
	Bajo	33	11.0%
Burnout General	Muy alto	43	14.3%
	Alto	142	47.4%
	Moderado	36	12.0%
	Bajo	79	26.3%

En la Tabla 2, se evidencia por dimensiones la probabilidad de desarrollar el síndrome de Burnout. De esta manera, alrededor de la mitad de los participantes presentaron una alta probabilidad de padecer Burnout en cuanto a las dimensiones de agotamiento y deterioro cognitivo. Por otro lado, en cuanto a las dimensiones de distancia mental del trabajo y el deterioro emocional, cerca de la mitad de trabajadores presentó una moderada probabilidad de desarrollar el síndrome del trabajador quemado.

Referente a los resultados generales, casi la mitad de participantes presentaron un alto nivel de probabilidad de desarrollar el síndrome de Burnout.

Tabla 3. Prevalencia de los Factores de Riesgo Psicosocial

Factores de Riesgo Psicosocial	Niveles de	f	%
Demandas psicológicas	Más favorable	89	29.7%
	Situación intermedia	185	61.7%
	Menos favorable	26	8.6%
Control sobre el trabajo	Más favorable	-	-
	Situación intermedia	90	30.0%
	Menos favorable	210	70.0%
Compensación laboral	Más favorable	32	10.7%
	Situación intermedia	212	70.7%
	Menos favorable	56	18.6%
Apoyo social y calidad de liderazgo	Más favorable	-	-
	Situación intermedia	65	21.7%
	Menos favorable	235	78.3%
Capital Social	Más favorable	3	1.0%
	Situación intermedia	107	35.7%
	Menos favorable	190	63.3%
Conflicto familia-trabajo	Más favorable	54	18.0%
	Situación intermedia	151	50.3%
	Menos favorable	95	31.7%

En la Tabla 3, se muestra la prevalencia de los factores de riesgos psicosociales: Se observó que, en cuanto a las dimensiones de control sobre el trabajo, capital social, así como en el apoyo social y calidad de liderazgo, la mayoría de los trabajadores de atención al público experimentan situaciones menos favorables para su salud e integridad. Por otro lado, las dimensiones de demandas psicológicas, compensación laboral y conflicto familia-trabajo se evidencian en una situación intermedia para los colaboradores. Es decir, en cuanto a estos factores, existe el riesgo de que la situación pueda tornarse menos favorable.

Tabla 4. Análisis de varianza

Fuente	GL	SC Ajust.	MC Ajust.	Valor F	Valor p
Regresión	6	37434.2	6239.04	34.74	0.000
Demandas Psicológicas	1	789.7	789.73	4.40	0.037
Control sobre el trabajo	1	1816.7	1816.66	10.12	0.002
Compensación laboral	1	3143.7	3143.66	17.51	0.000
Apoyo Social y calidad de liderazgo	1	205.6	205.64	1.15	0.285
Capital social	1	208.2	208.24	1.16	0.285
Conflicto familia-trabajo	1	5728.0	5728.04	31.90	0.000
Error	293	52616.4	179.58		
Falta de ajuste	195	52122.0	267.29	52.98	0.000
Error puro	98	494.4	5.04		
Total	299	90050.7			

En la tabla 4, se puede observar el análisis de varianza. En esta tabla se observa que el modelo de regresión múltiple es estadísticamente significativo y muestra que las Demandas Psicológicas, Control sobre el Trabajo, Compensación Laboral y Conflicto Familia-Trabajo son variables significativas en la explicación del Síndrome de Burnout.

Sin embargo, Apoyo Social y Calidad de Liderazgo, así como Capital Social, no parecen tener un impacto significativo según los resultados de la prueba de hipótesis.

Tabla 5. Ecuación de regresión

$$\text{Síndrome de Burnout} = 15.47 + 0.443 \text{ Demandas psicológicas} + 0.840 \text{ Control sobre el trabajo} + 0.739 \text{ Compensación laboral} - 0.262 \text{ Apoyo Social y calidad de Liderazgo} - 0.306 \text{ Capital Social} + 1.947 \text{ Conflicto familia - trabajo}$$

La ecuación de regresión proporciona información sobre la contribución relativa de cada dimensión de los Factores de Riesgo Psicosocial al valor explicativo de la variable criterio (Síndrome de Burnout).

De acuerdo a lo que se observa en la tabla 5, la Intercepción (15.47) es el valor estimado de Síndrome de Burnout cuando todas las variables independientes son cero. En otras palabras, es la estimación del Síndrome de Burnout cuando no hay influencia de las variables explicativas.

Por cada unidad de aumento en las Demandas Psicológicas, se espera un aumento de 0.443 unidades en el Síndrome de Burnout, manteniendo constantes las demás variables.

Un aumento de una unidad en el Control sobre el Trabajo se asocia con un aumento de 0.840 unidades en el Síndrome de Burnout, manteniendo constantes las demás variables.

Del mismo modo, por cada unidad adicional en Compensación Laboral, se espera un aumento de 0.739 unidades en el Síndrome de Burnout, manteniendo constantes las demás variables. También, un aumento de una unidad en Apoyo Social y Calidad de Liderazgo se asocia con una disminución de 0.262 unidades en el Síndrome de Burnout, manteniendo constantes las demás variables.

Por su lado, por cada unidad de aumento en Capital Social, se espera una disminución de 0.306 unidades en el Síndrome de Burnout, manteniendo constantes las demás variables.

Por último, un aumento de una unidad en el Conflicto Familia-Trabajo se asocia con un aumento de 1.947 unidades en el Síndrome de Burnout, manteniendo constantes las demás variables.

En síntesis, la ecuación de regresión proporciona información detallada sobre cómo cada variable afecta al Síndrome de Burnout. Variables como Demandas Psicológicas, Control sobre el Trabajo, Compensación Laboral y Conflicto Familia-Trabajo son significativas en la explicación del Síndrome de Burnout.

Tabla 6. Resumen del modelo

S	R-cuadrado	R-cuadrado (ajustado)	R-cuadrado (predicho)
13.4007	41.57%	40.37%	38.93%

En la tabla 6 puede observarse que el valor de S (Error Típico de la Estimación) es moderadamente alto (13.4007), lo que sugiere que hay cierta variabilidad en los residuos del modelo.

El R2 de 41.75% indica que el modelo explica una parte sustancial de la variabilidad en el Síndrome de Burnout. Sin embargo, aún queda una cantidad significativa de variabilidad que no está explicada por el modelo.

El R2 Ajustado de 40.37% tiene en cuenta la complejidad del modelo. Aunque es ligeramente menor que el R2, es una métrica más útil cuando se comparan modelos con diferente número de variables.

El R2 Predicho de 38.93% sugiere que el modelo tiene una capacidad explicativa moderada en nuevas observaciones.

En otras palabras, el modelo tiene un buen ajuste general a los datos, como se indica por el bajo error típico de la estimación ($S = 13.4007$). El R2 de 41.75% muestra que el modelo explica una parte sustancial de la variabilidad en el Síndrome de Burnout. El R2 ajustado de 40.37% tiene en cuenta la complejidad del modelo. El R2 predicho de 38.93% sugiere que el modelo tiene una capacidad explicativa moderada en nuevas observaciones.

V. DISCUSIÓN

Hoy en día, las organizaciones deben velar por la salud física y mental de sus trabajadores al brindar protección y seguridad dentro del entorno laboral (Autoridad Nacional del Servicio Civil, 2023). Sin embargo, desde la pandemia por COVID-19, se observó un aumento de la informalidad empresarial, así como un incremento de los accidentes y enfermedades laborales (Organización Internacional del Trabajo, 2022).

Entre las enfermedades laborales que han visto un aumento desde la pandemia, se encuentra el síndrome de Burnout (Torre, 2021). Este síndrome tiende a manifestarse con mayor regularidad en ambientes laborales con demandas elevadas, como se observa en el sector de la salud (Sucapuca et al., 2022; Yslado et al., 2022) o en roles que implican atención al público (Lovo, 2020; Singh et al., 1994).

Debido a esta realidad problemática, se realizó la presente investigación en la ciudad de Trujillo para identificar cuáles son los factores de riesgos psicosociales que pueden explicar el desarrollo del Síndrome de Burnout en los trabajadores de atención al cliente del sector retail.

Los hallazgos de este estudio señalan que los factores de riesgo psicosocial que mejor explican la aparición del síndrome de Burnout son los conflictos entre la familia y el trabajo, el escaso control sobre el trabajo, la falta de compensaciones y las altas demandas psicológicas.

Por un lado, la atención al público demanda una alta exigencia psicológica de los trabajadores del área (Cortez, 2017). Esto debido a que deben regular sus emociones y pensamientos para responder de manera adecuada a las exigencias de los clientes (Kalinienė et al., 2021).

Cuando estas exigencias son muy demandantes o el trabajador no ha desarrollado habilidades sociales para responder adecuadamente, se genera frustración y estrés en ellos. Es más, si la situación se vuelve repetitiva, el trabajador acumulará pasivamente la carga emocional hasta desarrollar un estado crónico de fatiga, característico del Burnout

(Kalinienė et al., 2021). También puede desarrollar una actitud indiferente hacia su trabajo como mecanismo de defensa (López et al., 2014), lo que está relacionado con la dimensión de despersonalización del Burnout.

Por otro lado, la ausencia de compensaciones o reconocimientos laborales puede generar desmotivación, así como la percepción de que el trabajo realizado no es valorado positivamente por los cargos superiores (Montalvan, 2020). Esto sumado a que, en su mayoría, las opiniones o ideas de los trabajadores del sector no son tomadas en cuenta por los gerentes de las empresas, genera la sensación de estar estancado sin posibilidades de mejora o crecimiento.

Al respecto, aunque Maslach (2009) considera que una pobre percepción sobre el desempeño laboral de uno mismo es un síntoma del síndrome de Burnout, la teoría propuesta por Schaufeli et al. (2020) lo considera más bien un predictor. Esto debido a que la baja realización personal está relacionada con inadecuadas condiciones laborales que podrían influenciar en el desarrollo del Burnout.

Otro factor clave a considerar son las largas jornadas laborales de doce horas diarias a las que están expuestos los trabajadores de atención al público en empresas retail. Al respecto, se ha demostrado que las jornadas laborales extendidas causan un impacto perjudicial para la salud de los trabajadores e influyen en el aumento de síntomas depresivos, ansiedad y estrés (Organización Internacional del Trabajo, 2018). Esto debido a que eleva la carga laboral, influye en las horas disponibles para dormir y la calidad del sueño y genera un desequilibrio entre la vida laboral y familiar.

Respecto al conflicto familia-trabajo, se explica que en algunas ocasiones los problemas surgidos en el entorno laboral influyen en la calidad de vida familiar del trabajador o viceversa (Lucero-Perez et al., 2020). Por un lado, esto puede ocasionar conflictos con la pareja debido a que las condiciones laborales (como los horarios o el salario) no satisfacen sus expectativas o son percibidos como elementos

perjudiciales para el vínculo conyugal o parental (Lestari & Yuwono, 2020). Por otro lado, la carga emocional de los conflictos familiares puede afectar las funciones cognitivas y emocionales del trabajador, perjudicando la atención, memoria, concentración y la gestión de emociones (Lucero-Perez et al., 2020).

En síntesis, las altas demandas psicológicas y los conflictos familia-trabajo contribuyen al incremento del agotamiento crónico, así como al deterioro cognitivo y emocional. Del mismo modo, la falta de control sobre el trabajo y ausencia de compensación laboral genera como mecanismo de defensa el retraimiento mental o desapego psicológico del trabajo. Esto sumado a la informalidad de las empresas y los excesivos horarios de trabajo, representan un caldo de cultivo para la aparición del Burnout.

Estos resultados concuerdan con los hallazgos de Lopez et al. (2014) quienes identificaron que los factores psicosociales que mejor explican la aparición del Burnout son las altas exigencias laborales, las pocas oportunidades de crecimiento, una baja remuneración del rendimiento y las inadecuadas condiciones del lugar de trabajo.

Del mismo modo, los hallazgos de Garcés et al. (2020) señalan que una pésima calidad de vida laboral genera en los colaboradores de la empresa un alto índice de agotamiento emocional, despersonalización e indiferencia ante el trabajo y una baja percepción de desarrollo personal. Es decir, cuando los factores de riesgo psicosocial no son tratados adecuadamente, es probable la aparición del síndrome de Burnout.

En cuanto al primer objetivo específico, cerca de la mitad de los participantes presentó una alta probabilidad de desarrollar o haber desarrollado un cuadro de Burnout. Específicamente, se observó que las dimensiones que más afectan a los participantes son el agotamiento y el deterioro cognitivo. En otras palabras, los síntomas más perjudiciales para los trabajadores son la fatiga crónica, la pérdida de energía y la

reducción de la capacidad para regular exitosamente procesos cognitivos como prestar atención o memorizar algo

Esta elevada presencia de Burnout podría deberse a que los trabajadores de atención al público deben responder a las exigencias de los clientes y sus posibles respuestas negativas (Robles, 2021). Esto genera una alta exigencia psicológica para gestionar las emociones propias y responder de manera asertiva. De la misma manera, se identificó que los niveles de Burnout en los trabajadores de atención al cliente son mayores en comparación con otras ocupaciones propensas a padecer este síndrome (Sing et al., 1994).

Los resultados de este estudio son coherentes con los hallazgos del estudio de Bocanegra y Leytón (2020) quienes identificaron al agotamiento emocional como la dimensión con mayor afectación a los trabajadores de Latinoamérica. Del mismo modo, Schaufeli et al. (2020) explicaron que el agotamiento crónico es considerado por los expertos en el tema como la característica principal del síndrome de Burnout.

En cuanto al segundo objetivo específico, se observó que los factores de riesgo psicosocial con mayor afectación entre los participantes del estudio son la falta de control sobre el trabajo, el deficiente apoyo social e inadecuada calidad de liderazgo, así como la ausencia o escasez de capital social.

El bienestar de los trabajadores se ve perjudicado por la poca claridad de los roles, el bajo o nulo apoyo social por parte de los superiores o compañeros de trabajo y la ausencia de un liderazgo eficiente. Asimismo, la escasez de oportunidades para crecer profesionalmente y el poco o nulo reconocimiento al esfuerzo también representan riesgos al bienestar de los trabajadores del área de atención al cliente del sector retail. A nivel organizacional, esto puede generar una disminución de la productividad de la empresa, así como la insatisfacción y desmotivación de los colaboradores (López et al., 2014).

Por un lado, esto puede deberse a la informalidad presente en la mayoría de empresas incluidas en este estudio ya que ello representa

incertidumbre contractual, así como se presta para que los dueños de los negocios no pongan en práctica las políticas de salud y seguridad requeridas por ley (Autoridad Nacional del Servicio Civil, 2023). Por otro lado, como estas micro empresas están compuestas por poco personal, no existen muchas oportunidades de ascenso o desarrollo profesional.

Se podría apuntar también a que existe poco interés por parte de los gerentes o administradores de estas empresas por buscar el beneficio de sus trabajadores al aportar a su crecimiento. Esto debido a falta de sensibilización sobre el tema o escasez de recursos para lograrlo.

Estos resultados concuerdan con los hallazgos del estudio de López et al. (2014) quienes identificaron que los factores psicosociales que representan mayor riesgo para la población económicamente activa del Perú son la remuneración del rendimiento y las exigencias laborales. No obstante, se debe considerar que los factores psicosociales que explican el Burnout serán distintos dependiendo del puesto, área o sector estudiado (Espejo & Quiroz, 2020; Vera, 2020).

En cuanto al tercer objetivo específico, se identificó que los riesgos psicosociales con mayor correlación con el Burnout son la falta de compensación laboral, el escaso control sobre el trabajo, las altas demandas psicológicas y el conflicto familia-trabajo. Esto quiere decir que mientras menos favorables sean estos factores psicosociales, habrá mayor probabilidad de desarrollar o haber desarrollado Burnout.

Esto puede ser explicado porque la atención al público crea una carga psicológica significativa, exigiendo a los trabajadores regular sus emociones y pensamientos para satisfacer las demandas de los clientes (Cortez, 2017; Kaliniene et al., 2021). Esta presión, combinada con habilidades sociales insuficientes, puede resultar en frustración y estrés, acumulando una fatiga crónica, característica del Burnout (Kaliniene et al., 2021). Del mismo modo, la falta de reconocimiento laboral y el no tomar en cuenta las opiniones e ideas de los trabajadores conducen a la

desmotivación y estancamiento que generan un ambiente proclive para la aparición del Burnout (Montalvan, 2020).

Por otro lado, los problemas laborales afectan la calidad de vida familiar y viceversa (Lucero-Perez et al., 2020). Esto puede generar, por un lado, conflictos con la pareja e hijos; mientras que, por otro lado, puede generar falta de concentración o estrés en el trabajo.

Estos resultados concuerdan con otros estudios que ubican como los factores psicosociales que representan mayor riesgo para la aparición del Burnout las altas exigencias laborales, la baja remuneración y las condiciones inadecuadas del espacio de trabajo (Garcés et al., 2020, López et al., 2014)

Esta investigación tiene implicancias prácticas tanto para el sector retail como para los profesionales dedicados a la gestión del talento humano. En primer lugar, gracias a que se identificaron los factores psicosociales que explican el Burnout entre los trabajadores del área de atención al público, se pueden diseñar programas continuos de salud y seguridad ocupacional con el objetivo de asegurar una calidad de vida laboral óptima para los empleados.

Además, resulta importante suplir la carencia de reconocimientos laborales implementando programas de motivación laboral, utilizando incentivos como recompensas y reconocimientos para impulsar la eficiencia en la calidad de atención al cliente.

Del mismo modo, es importante realizar campañas de sensibilización sobre la importancia de la salud y seguridad en el trabajo (SST) dirigidas a los dueños o administradores de las micro y pequeñas empresas informales. Esto con la finalidad de promover la formalización y garantizar los derechos laborales y la seguridad social de los empleados.

Esta investigación sirve como punto de partida para explorar con mayor detenimiento la relación entre los riesgos psicosociales y el Burnout donde se pueden considerar otras variables que moderen o

medien la correlación establecida. Por ejemplo, una variable oculta que podría explicar ciertos resultados relacionados al agotamiento y al deterioro cognitivo puede ser la calidad del sueño ya que tiene repercusiones en la capacidad cognitiva del trabajador y en su tolerancia al estrés. Finalmente, mientras mejor se comprenda qué es lo que causa el desarrollo del síndrome de Burnout, se podrá prevenir de manera más eficiente.

Una de las limitaciones del estudio es el tipo de muestreo seleccionado. Debido a que se utilizó un muestreo no probabilístico, los participantes no son estadísticamente representativos de la población (Hernández-Sampieri, 2018). En otras palabras, los resultados no pueden generalizarse para todos los trabajadores de atención al cliente del sector retail. Sin embargo, para cubrir esta limitación, en este estudio se estableció un mínimo de 300 participantes para asegurar que los resultados sean significativos.

Otra limitación presente en el estudio fue el no haber considerado entre las variables sociodemográficas la cantidad de horas trabajadas de los participantes puesto que, durante el análisis de resultados, considerar esta variable se vuelve importante por su influencia sobre otros aspectos presentes en el bienestar de los trabajadores.

VI. CONCLUSIONES

De acuerdo a los hallazgos del estudio, se obtuvieron las siguientes conclusiones:

- Los riesgos psicosociales que explican significativamente la aparición del Burnout entre los trabajadores de atención al cliente del sector retail son los conflictos entre la familia y el trabajo, la escasez o ausencia de control sobre el trabajo, las inadecuadas condiciones laborales o falta de compensación y las altas demandas psicológicas.
- Las dimensiones del Burnout que afectan más a los trabajadores de atención al cliente del sector retail de Trujillo son el agotamiento y el deterioro cognitivo. Es decir, los participantes padecen mayormente de fatiga crónica y la reducción de su capacidad de regular adecuadamente procesos cognitivos como la atención y concentración.
- Los factores de riesgo psicosocial con mayor afectación entre los participantes son la falta de control sobre el trabajo, el deficiente apoyo social e inadecuada calidad de liderazgo, así como la ausencia o escasez de capital social. Es decir, los participantes perciben limitadas oportunidades de desarrollo y una falta de liderazgo efectivo en su trabajo. También señalan que sus opiniones no son consideradas al tomar decisiones organizacionales y que hay escasas posibilidades de relación social en la empresa.

VII. RECOMENDACIONES

- Implementar programas de salud y seguridad ocupacional de mejora continua que permitan garantizar una adecuada calidad de vida de los trabajadores de atención al cliente del sector retail de Trujillo.
- Ejecutar programas de motivación laboral para mejorar la eficiencia en la calidad de atención al cliente al motivar a los trabajadores de atención al público mediante recompensas y reconocimientos.
- Realizar campañas de sensibilización sobre la importancia de la formalización de empresas para que más empresas pequeñas completen el proceso de formalización y garanticen los derechos laborales y la seguridad social de sus trabajadores.
- Capacitar constantemente a los dueños y administradores de las micro y pequeñas empresas del sector retail en aspectos claves para liderar eficientemente sus organizaciones mediante el desarrollo de habilidades blandas y el liderazgo participativo.
- Continuar con investigaciones que analicen el síndrome de Burnout tomando a los factores de riesgo psicosocial, pero considerando otras variables que puedan cumplir un efecto mediador o moderador en dicha relación. Estas variables adicionales podrían ser la calidad del sueño, el número de horas diarias trabajadas o la formalidad contractual entre el trabajador y la empresa. En otras palabras, mientras mejor se comprenda el Burnout, más eficiente será su prevención.

REFERENCIAS

- Aldama, C. (2022). *The burnout syndrome on American High School teachers, Trujillo, 2020* [El síndrome de burnout en docentes de secundaria estadounidenses, Trujillo, 2020] [Tesis de posgrado]. Universidad Nacional de Trujillo: Repositorio de la UNT. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3162107>
- Amaya, B., Noroña, D. & Vega, V. (2021). Factores psicosociales relacionados con el síndrome de Burnout en médicos asistenciales del Hospital IESS Latacunga. *Revista San Gregorio*, 1(46), 47-61. <https://doi.org/10.36097/rsan.v1i46.1700>
- Andrade, A. (2022). *Factores asociados al síndrome de burnout en el personal de salud del departamento de medicina de rehabilitación del complejo hospitalario Luis N. Sáenz PNP durante la pandemia COVID -19* [Tesis de posgrado, Universidad Privada Norbert Wiener]. Repositorio Institucional de la Universidad Privada Norbert Wiener. <https://hdl.handle.net/20.500.13053/6170>
- Apaza, C., Seminario, R., & Santa-Cruz, J. (2021). Factores psicosociales durante el confinamiento por el Covid-19 – Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(90), 402-413. <https://www.redalyc.org/journal/290/29063559022/html/>
- Ato, M., López, J. & Benavente, A. (2013). Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología. *Anales de Psicología*, 29(3), 1037-1059. <http://dx.doi.org/10.6018/analesps.29.3.178511>
- Autoridad Nacional del Servicio Civil (2023). *Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST): Preguntas frecuentes*. Autoridad Nacional del Servicio Civil SERVIR. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4861365/Preguntas%20frecuentes%20sobre%20el%20Sistema%20de%20Gesti%C3%B3n%20de%20Seguridad%20y%20Salud%20en%20el%20Trabajo%20%28SGSST%29.pdf?v=1689632621>

- Bocanegra, V., & Leyton, W. (2020). *Síndrome de Burnout en Latinoamérica: Una revisión sistemática* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/54980>
- Brisson, R., & Bianchi, R. (2017). Burnout: A Clinical and Sociological Reflection [Burnout: una reflexión clínica y sociológica]. *Journal of the American College of Radiology*, 14(7), 861-862. <https://www.doi.org/10.1016/j.jacr.2017.03.003>
- Bruno, W. (2021) *Relación entre los factores de riesgo psicosocial laboral y el síndrome de Burnout en teleoperadores de una empresa de call center* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio de Tesis Digitales Cybertesis. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/16817>
- Campoverde, T. & Muñoz, K. (2022). Factores de riesgo psicosocial que afectan al desempeño laboral en el área administrativa del Instituto Tecnológico Bolivariano de Guayaquil. *Revista Científica Ciencia y Tecnología*, 22(36), 110-122. <https://doi.org/10.47189/rcct.v22i36.544>
- Corcuera, G., Espíritu, A., Peña, L., Almeida, I., Bustamante, W., Mendoza, J. E., Guerra, E. & Ñaña, D. (2022). Factores psicosociales y síndrome de Burnout en el personal de enfermería del servicio de cuidados intensivos neonatal del Instituto Nacional Materno Perinatal en época de pandemia COVID 19, Lima – 2021. *Revista Peruana De Investigación Materno Perinatal*, 11(1), 26–31. <https://doi.org/10.33421/inmp.2022262>
- Cortez, S. (2017). Riesgos psicosociales en el trabajo de las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Trujillo, 2016. *Revista Ciencia y Tecnología*, 13(3), 103-112. <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/1882>
- De Beer, L., Schaufeli, W., De Witte, H., Hakanen, J., Shimazu, A., Glaser, J., Seubert, C., Bosak, J., Sinval, J. & Rudnev, M. (2020) Measurement invariance of the Burnout Assessment Tool (BAT) across seven cross-

national representative samples [Invarianza de medición de la Herramienta de Evaluación del Burnout (BAT) en siete muestras representativas transnacionales.]. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(1), 4604. <https://burnoutassessmenttool.be/wp-content/uploads/2022/01/ijerph-17-05604-v2.pdf>

Desart, S. & De Witte, H. (2019). *Burnout 2.0 — A new look at the conceptualization of burnout [Burnout 2.0 Una nueva mirada a la conceptualización del burnout]*. Kalmthout: Pelckmans Pro. <https://burnoutassessmenttool.be/wp-content/uploads/2022/01/Chapter-11-Desart-De-Witte-Burnout-2.0.pdf>

Espejo, M., & Quiroz, L. (2020) *Revisión sistemática de las consecuencias del síndrome de Burnout en trabajadores públicos a nivel internacional* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/51464>

Espino-Porras, C., Luna-López, M., Flores-Padilla, L., Ramírez-Echevarría, E., Vrito-Cerino, M. & Gómez-Jurado, L. (2020). Factores de riesgo psicosocial y su asociación con el ausentismo laboral. *Enfermería Universitaria*, 17(3), 317-327. <https://doi.org/10.22201/eneo.23958421e.2020.3.732>

Farge, K., & Orbegoso, Y. (2020). *Revisión sistemática de los factores psicosociales del mobbing en trabajadores públicos de Latinoamérica* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/54812>

Felicia, F., Sudibjo, N. & Retno, H. G. (2023). Impact of psychosocial risk on intention to leave work during COVID-19 in Indonesia: The mediatory roles of burnout syndrome and job satisfaction. *Heliyon*, 9(7), 1-14. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e17937>

- Freudenberger, H. (1974). Staff Burn-Out [Agotamiento del personal]. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165. <https://doi.org/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x>
- Gálvez, J., & Rodríguez, I. (2022). *Evidencias psicométricas del cuestionario de Riesgos Psicosociales CoPsoQ-Istas 21 en docentes de la provincia de Trujillo* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional de la Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/106070/G%c3%a1lvez_RJN-Rodr%c3%adquez_CIM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Garcés, C., Loli, A. & Navarro, V. (2020). Calidad de vida laboral y síndrome de burnout en los colaboradores del sector retail de Lima Metropolitana. *Revista de Investigación en Psicología*, 23(2), 67-82. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8162679>
- Gil-Monte, P. (2012). Riesgos Psicosociales en el Trabajo y Salud Ocupacional. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 29(2), 237-241. <http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v29n2/a12v29n2.pdf>
- Gómez, J. Monsalve., C., Costas., S., Fernández., R., Aguayo., R. & Cañada., G. (2017). Factores de riesgo y niveles de burnout en Enfermeras de atención primaria: una revisión sistemática. *Revista Atención Primaria*, 49(2), 77-85. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6876264/>
- Hadzibajramovic, E., Schaufeli, W., & de Witte, H. (2022). Shortening of the Burnout Assessment Tool (BAT) – from 23 to 12 items using content and Rasch analysis [Acortamiento de la herramienta de evaluación del desgaste (BAT): de 23 a 12 ítems utilizando análisis de contenido y Rasch]. *BMC Public Health*, 22(1), 1-16. <https://doi.org/10.1186/s12889-022-12946-y>

- Henry, M. (2019). Salud laboral en el escenario productivo actual: la creciente incidencia de los riesgos psicosociales. *Revista de Ciencias Sociales*, 32(44), 171-196. <https://doi.org/10.26489/rvs.v32i44.8>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta ed.). McGraw Hill. https://www.academia.edu/32697156/Hern%C3%A1ndez_R_2014_Metodologia_de_la_Investigacion
- Hernández-Sampieri, R. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (1era ed.). McGraw Hill [www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales de consulta/Drogas de Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf)
- Huamani, J., Arias, W., Evangelista, J., & Calizaya, J. (2019) Síndrome de Burnout en colaboradores de tres Municipalidades Distritales de la Ciudad de Arequipa, Perú. *Revista Interamericana de Psicología ocupacional*, 37(02), Recuperado de: <http://revista.cincel.com.co/index.php/RPO/article/view/225/html>
- Instituto Nacional de Estadísticas e Informática (2023). *Demografía Empresarial en el Perú: I trimestre de 2023* (2da ed.). Instituto Nacional de Estadísticas e Informática. <https://m.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin-demografia-empresarial-i-trimestre-2023.pdf>
- International Labour Organization (2020). *Managing work-related psychosocial risks during the COVID-19 pandemic* [Gestión de los riesgos psicosociales relacionados con el trabajo durante la pandemia de COVID-19] (1era ed.). International Labour Organization. https://www.ilo.org/global/topics/safety-and-health-at-work/resources-library/publications/WCMS_748638/lang--en/index.htm
- Kaliniene, G., Luksiene, D., Ustinaviciene, R., Skemiene, L. & Januskevicius, V. (2021) The Burnout Syndrome among Women Working in the Retail Network in Associations with Psychosocial Work Environment Factors [El síndrome de Burnout entre mujeres que trabajan en el sector retail

- en asociación con factores psicosociales del entorno laboral]. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(11), 1-11. <https://www.mdpi.com/1660-4601/18/11/5603>
- Klingbyale, A. & Chung-Yan, G. (2023). Conflict with customers: the limits of social support and job autonomy in preventing burnout among customer service workers [Conflicto con los clientes: los límites del apoyo social y la autonomía laboral para prevenir el burnout entre los trabajadores de atención al cliente]. *International Journal of Conflict Management*, 34(1), 150-166. <https://doi.org/10.1108/IJCMA-04-2022-0074>
- Kristensen, T. (2010). A questionnaire is more than a questionnaire [Un cuestionario es más que un cuestionario]. *Scandinavian Journal of Public Health*, 38(3), 149–155. <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/1403494809354437>
- Lestari, E. & Yuwono, M. (2020). The Effect of Family–Work and Work–Family Conflict on Call Center Workers’ Emotional Exhaustion With Person–Job Fit as Antecedent [Efecto del conflicto familia-trabajo y trabajo-familia en el agotamiento emocional de los trabajadores en centros de llamadas considerando la compatibilidad persona-trabajo como antecedente]. *Revista CEA*, 6(12), 59-85. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3702519
- Lizcano, S., & Contreras, D. (2023). Factores Psicosociales, Sociodemográficos y Laborales asociados a los niveles del Síndrome de Burnout. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 8(15), 1-18. <https://doi.org/10.18041/2539-3669/gestionlibre.15.2023.10102>
- López, M., García, S. & Pando, M. (2014). Factores de Riesgo Psicosocial y Burnout en Población Económicamente Activa de Lima, Perú. *Ciencia & Trabajo*, 51(16), 164-169. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492014000300007>
- Lovo, J. (2020). Síndrome de burnout: Un problema moderno. *Revista Entorno*, 70(1), 110-120. <https://doi.org/10.5377/entorno.v0i70.10371>

- Loya, K.; Valdez, J; Bacardí, M. y Jimenez, A. (2018). El síndrome de agotamiento en el sector salud de Latinoamérica: Revisión sistemática. *Journal of negative and no positive results*, 3 (1), 40-48. <https://www.jonnpr.com/pdf/2060.pdf>
- Luceño-Moreno, L., Talavera-Velasco, B., Martín-García, J. & Escorial, S. (2017). Factores de riesgo psicosocial como predictores del bienestar laboral: un análisis SEM. *Ansiedad y Estrés*, 23(2), 66-70. <https://doi.org/10.1016/j.anyes.2017.09.001>
- Lucero-Perez, M., Sebastizagal, I., Astete-Cornejo, J., Burgos, M.A., Villareal-Zegarra, D. & Moncada, S. (2022). Validation of the medium and short version of CENSOPAS-COPSOQ: a psychometric study in the Peruvian population. *BMC Public health*, 22(1), 22:910. <https://doi.org/10.1186/s12889-022-13328-0>
- Martínez, A. (2010). El Síndrome de Burnout, evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat academia*, 112(1), 42-80. <https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752962004.pdf>
- Maslach, C. (1993). A Multidimensional Theory of Burnout [Una teoría multidimensional del Síndrome de Burnout]. *Theories of Organizational Stress*, 1(1), 68-72. <https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=ahfJ16b-BdUC&oi=fnd&pg=PA68&dq=Maslach+1993&ots=O-hoSBxzBX&sig=lvls1A8HwMs55FWySgEt4Muutws#v=onepage&q=Maslach%201993&f=false>
- Maslach, C. (2009). Comprendiendo el Burnout. *Ciencia y Trabajo*, 11(32), 37-43. https://www.academia.edu/download/30163758/c_t32.pdf
- Mavila, D. (2022). *Burnout y bienestar psicológico del personal de salud en pandemia por COVID-19 de una clínica de Lima Metropolitana* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio Institucional de la Universidad Autónoma del Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.13067/1998>

- Moncada, S., Llorens, C & Andrés R. (2014). *Manual del Método CoPsoQ-istas21* (2da ed.). España: Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud. [https://copsoq.istas21.net/ficheros/documentos/v2/manual%20Copsq%20\(24-07-2014\).pdf](https://copsoq.istas21.net/ficheros/documentos/v2/manual%20Copsq%20(24-07-2014).pdf)
- Montalvan, L. (2020). *Gestión de calidad y burnout en las MYPE rubro Boutique en Plaza Piura Fashion, Piura 2020* [Tesis de Licenciatura]. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote: Repositorio Institucional ULADECH. <https://hdl.handle.net/20.500.13032/17211>
- Montero-Marín, J., García-Campayo, J., Fajó-Pascual, J., & Carrasco, M. (2011). Sociodemographic and occupational risk factors associated with the development of different burnout types: the cross-sectional University of Zaragoza study [Factores de riesgo sociodemográficos y laborales asociados al desarrollo de diferentes tipos de burnout: el estudio transversal de la Universidad de Zaragoza]. *BMC Psychiatry*, 11(1), 1-13. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/21447169/>
- Neffa J. (2019). *¿Qué son los riesgos psicosociales en el trabajo? Reflexiones a partir de una investigación sobre el sufrimiento en el trabajo emocional y de cuidado* (1era ed.). Centro de Estudios e Investigaciones Laborales CONICET. <https://ri.conicet.gov.ar/handle/11336/119904>
- Neffa, J., Korinfeld, S. & Henry, M. (2017). *Trabajo y salud en puestos de atención al público Una investigación sobre riesgos psicosociales en el trabajo en ANSES* (1era ed.). SECASFPI. https://repositorio.unne.edu.ar/bitstream/handle/123456789/9150/R1_UNNE_LI_Neffa_JC_2.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Organización Internacional del Trabajo (2018). *Estudio General relativo a los instrumentos sobre el tiempo de trabajo - Garantizar un tiempo de trabajo decente para el futuro*. Web Institucional de la OIT. https://www.ilo.org/global/standards/WCMS_618569/lang--es/index.htm

- Organización Internacional del Trabajo (2022). *La seguridad y la salud en el trabajo en Perú: Una mirada desde los convenios internacionales del trabajo no ramificados*. Oficina de la OIT para los Países Andinos. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_884854.pdf
- Otzen, T. & Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población de estudio. *International journal of Morphology*, 35(1) 227-232. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Perú Retail (2021, 18 de noviembre). *Siete de cada 10 empresas registradas son del sector retail, según CCL*. Retail Perú. <https://www.peru-retail.com/siete-de-cada-10-empresas-registradas-son-del-sector-retail-segun-ccl/>
- Rivera-Rojas, F., Ceballos-Vásquez, P. & González-Palacios, Y. (2021). Riesgos psicosociales y satisfacción laboral: una relación significativa para los trabajadores de oncología. *Revista Aquichan*, 21(1), 1-11. <https://doi.org/10.5294/aqui.2021.21.1.4>
- Robles, N. (2021). *Síndrome de burnout en el profesional de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos del área COVID-19 en un Hospital de Cañete, 2021* [Tesis de pregrado]. Universidad María Auxiliadora. <https://hdl.handle.net/20.500.12970/539>
- Salazar-Botello, C., Ganga-Contreras, F., Mendoza-Llanos, R., Muñoz-Jara, Y. & Jara-Hernández, M. (2021) Satisfacción laboral y síndrome de burnout en pandemia COVID-19: el caso de una institución financiera de la zona central de Chile. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 8(4), 1-22. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-78902021000600019
- Salvador, J. (2019). Compromiso Organizacional y Riesgos Psicosociales. *Revista San Gregorio*, 35(1), 157-172. <https://doi.org/10.36097/rsan.v1i35.1107>

- Schaufeli, W., De Writte, H. & Desart, S. (2020). *User Manual - Burnout Assesment Tool (BAT) [Manual de Usuario - Instrumento de evaluación de Burnout BAT]* (2da ed.). KU Leuven: Bélgica.
<http://www.burnoutassessmenttool.be/>
- Schaufeli, W., Desart, S. & De Witte, H. (2020). Burnout Assessment Tool (BAT) — Development, Validity, and Reliability [Herramienta de Evaluacion de Burnout (BAT) - Diseño, validez y confiabilidad]. *International Journal of Environmental Health and Public Research*, 17(1), 1-21. <https://burnoutassessmenttool.be/wp-content/uploads/2022/01/ijerph-17-09495-v2.pdf>
- Singh, J., Goolsby, J & Rhoads, G. (1994). Behavioral and Psychological Consequences of Boundary Spanning Burnout for Customer Service Representatives [Consecuencias conductuales y psicológicas del agotamiento que traspasa los límites para los representantes de servicio al cliente]. *Journal of Marketing Research*, 31(4), 558-569.
<https://www.jstor.org/stable/3151883>
- Solano, E. (2017). *¿Cuánta razón tiene el cliente?* (1era ed.). Perú: Independently published.
<https://books.google.com.pe/books?id=WZU6DwAAQBAJ>
- Torres, R. (2021). Estrés laboral. A propósito del síndrome del trabajador quemado (síndrome de burnout) durante la pandemia. *Revista de Derecho Procesal del Trabajo*, 4(4), 55-71.
<https://doi.org/10.47308/rdpt.v4i4.4>
- Uribe-Prado, J. (2020). Riesgos psicosociales, burnout y psicosomáticos en trabajadores del sector público. *Investigación Administrativa*, 49(125), 1-16.
<https://www.redalyc.org/journal/4560/456061607013/456061607013.pdf>
- Vega, L. (2023). *Prevalencia y características del síndrome de burnout en el personal del servicio de anestesiología del Instituto Nacional de Salud del Niño Breña en el contexto COVID-19* [Tesis de pregrado,

- Universidad San Martín de Porres]. Repositorio Académico USMP.
<https://hdl.handle.net/20.500.12727/11670>
- Vera, A. (2020). *Revisión sistemática en factores de riesgo psicosocial laboral asociado al síndrome de burnout en Latinoamérica* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional de la Universidad César Vallejo.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/54932>
- Viceministerio de Gobernanza Territorial (2018). *Información territorial del Departamento La Libertad*. Presidencia del Consejo de Ministros.
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1876156/La%20Libertad%20Informaci%C3%B3n%20Territorial%20Completo.pdf>
- Vinueza-Solórzano, A., Portalanza-Chavarría, C., De Freitas, C., Schaufeli, W., De Witte, H., Hutz, C. & Souza, A. (2021) The Ecuadorian Version of the Burnout Assessment Tool (BAT): Adaptation and Validation [Versión ecuatoriana de la Herramienta de evaluación del Burnout (BAT): adaptación y validación]. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(1), 1-15.
<https://www.doi.org/10.3390/ijerph18137121>
- Yslado, R., Núñez, L., Montané, L., Bobadilla, R., De la Cruz, L., Pinto, I., Rojas, A. & Obeso, H. (2022). Burnout syndrome, anxiety, depression and occupational well-being among Peru hospital staff during the COVID-19 pandemic [Síndrome de Burnout, ansiedad, depresión y bienestar laboral en personal hospitalario de Perú durante la pandemia de COVID-19]. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 41(1), 1-18. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-03002022000100012&script=sci_abstract&tlng=es
- Zapata, K. (2023). *Estrategia de monitoreo de riesgos psicosociales para la reducción del estrés ocupacional en personal de salud de la clínica soluciones médicas* [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional Universidad Señor de Sipán.
<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/10599>

ANEXOS

Anexo 01. Tabla de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala	Índice
Riesgos Psicosociales	Son aquellos patrones de interacción entre el individuo y su entorno que hacen aumentar las posibilidades de un deterioro del bienestar psicológico de las personas y en la calidad y cantidad de su trabajo (Gálvez y Rodríguez, 2022)	Los Riesgos psicosociales serán evaluado mediante la versión corta del CENSOPAS-COPSOQ, que cuenta con 31 ítems y posee puntuaciones en escala Likert del 1 (Nunca) al 6 (Siempre)	Demandas psicológicas	Exigencias cualitativas, ritmo de trabajo, exigencias emocionales y exigencia de esconder emociones	Ordinal	1, 2, 3, 4, 11, 14, 15
			Control sobre el trabajo	Influencia, posibilidades de desarrollo, sentido del trabajo e integración en la empresa.	Ordinal	5, 9, 10, 12, 13
			Compensación laboral	Inseguridad general, contractual, condiciones de trabajo, horario, salarios y forma de pago.	Ordinal	22, 23, 24, 25, 26
			Apoyo social y calidad de liderazgo	Claridad del rol, previsibilidad, apoyo social, posibilidad de relación social, Sentimiento de grupo y calidad de liderazgo.	Ordinal	16, 17, 18, 19, 20, 21, 31
			Capital social	Respeto, trato justo, compensación psicológica y reconocimiento al esfuerzo.	Ordinal	27, 28, 29, 30
			Conflicto familia-trabajo	Afectación de las actividades del trabajo en las responsabilidades del hogar y viceversa	Ordinal	6, 7, 8

Síndrome de Burnout	Es una alteración psicológica que tiene su origen en el entorno laboral y que se manifiesta como incapacidad y la consiguiente renuencia a invertir en trabajo (Desart & Witte., 2019)	El Síndrome de Burnout será evaluado mediante la Herramienta para Evaluación de Burnout BAT-23, que posee 23 ítems repartidos en 4 dimensiones (agotamiento, distancia mental del trabajo, deterioro cognitivo y deterioro emocional) y posee puntuaciones en escala Likert del 1 (nunca) a 5 (siempre).	Agotamiento	Se refiere a la fatiga crónica y una severa pérdida de energía física como mental	Ordinal	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8
			Distancia mental del trabajo	Se refiere al retraimiento mental y al desapego psicológico del trabajo. Ejemplificado en el cinismo, el funcionamiento en piloto automático, la falta de interés y una fuerte aversión hacia el trabajo.	Ordinal	9, 10, 11, 12, 13
			Deterioro cognitivo	Se refiere a una reducida capacidad para regular procesos cognitivos adecuadamente, como la memoria o la atención	Ordinal	14, 15, 16, 17, 18
			Deterioro emocional	Se refiere a una reducida capacidad para regular adecuadamente procesos emocionales, como la ira o la tristeza.	Ordinal	19, 20, 21 22, 23

Anexo 02. Ficha de Datos Personales

Fecha de aplicación:	
Edad:	
Sexo:	<input type="checkbox"/> Mujer <input type="checkbox"/> Varón
Nacionalidad:	
Empresa donde trabaja:	
Tiempo en la empresa:	

Anexo 3. Ficha Técnica del Cuestionario CENSOPAS-COPSOQ

Autores:	Kristensen, T. S., Hannerz, H., Hogh, A., & Borg, V. (adaptación por Lucero-Perez et al., 2022)
Publicación:	Dinamarca: National Institute of Occupational Health, 2000
Notas a la medición:	Evaluación de los Factores de riesgos Psicosociales
Ámbito de aplicación:	Organizacional
Número total de ítems	31 ítems, escala tipo Likert
Escalas/factores/dimensiones:	<ul style="list-style-type: none">- Demandas psicológicas- Conflicto familia-trabajo- Control sobre el trabajo- Apoyo social y calidad de liderazgo- Compensación laboral- Capital social
Forma de aplicación:	Individual y colectiva
Tiempo de aplicación:	10 a 15 minutos
Procedimiento de corrección:	Manual, mediante planilla

**Anexo 04. Instrumento de recolección de datos variable Riesgos
Psicosociales: Cuestionario CENSOPAS-COPSOQ**

CENSOPAS-COPSOQ

Edad:

Sexo:

Instrucciones: A continuación, se le presentará una serie de preguntas acerca de su trabajo. Lea detenidamente y responda de acuerdo a su realidad, marque con una cruz (X) como corresponda:

Ítems		Nunca	Solo alguna vez	Algunas veces	Muchas veces	Siempre
1	¿Se producen en tu trabajo momentos o situaciones emocionalmente desgastadoras?					
2	¿Te retrasas en la entrega de tu trabajo?					
3	¿Tu trabajo exige que calles tu opinión?					
4	¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule o junte el trabajo?					
5	¿Influyes en la forma de realizar tu trabajo?					
6	¿Sientes que tu trabajo te genera tanto cansancio que perjudica tus actividades domésticas y familiares?					
7	¿Sientes que tu trabajo te ocupa tanto tiempo que perjudica tus tareas domésticas y familiares?					
8	¿Piensas en tus tareas domésticas y familiares cuando estás trabajando?					
9	¿Tu trabajo necesita que tengas iniciativa?					
10	¿Las tareas que haces te parecen importantes?					
11	¿Tu trabajo te afecta emocionalmente (en forma negativa)?					
12	¿Te sientes comprometido con tu trabajo?					
13	¿Tu trabajo te da la oportunidad de mejorar tus conocimientos y habilidades?					
14	¿Tu trabajo exige que guardes tus emociones y sentimientos?					
15	¿El ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada?					

		Nunca	Solo alguna vez	Algunas veces	Muchas veces	Siempre
16	¿Tu trabajo tiene objetivos claros?					
17	¿Se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?					
18	¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?					
19	¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeros y compañeras en la realización de tu trabajo?					
20	¿En tu trabajo sientes que formas parte de un grupo o equipo de trabajo?					
21	¿Recibes ayuda y apoyo de tu jefe inmediato en la realización de tu trabajo?					
22	¿Estás preocupado/a por si te cambian de tareas contra tu voluntad?					
23	¿Estás preocupado/a por si te despiden o no te renuevan el contrato?					
24	¿Estás preocupado/a por si te varían el sueldo o pago (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, etc.)					
25	¿Estás preocupado/a por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedases sin trabajo?					
26	¿Tu trabajo es valorado por la gerencia, la dirección o la jefatura?					
27	¿Puedes confiar de la información que viene de la gerencia, la dirección o la jefatura?					
28	¿La gerencia, la dirección o la jefatura considera con la misma seriedad las propuestas procedentes de todos los trabajadores?					
29	¿Los trabajadores pueden expresar sus opiniones y emociones?					
30	¿Se distribuyen las tareas de una forma justa?					
31	¿Tu actual jefe inmediato distribuye bien el trabajo?					

Anexo 05. Ficha Técnica del Burnout Assesment Tool BAT

Autores:	Schaufeli, W., Desart, S. & De Witte, H. (versión en español)
Publicación:	Bélgica: KU Leuven, 2020
Notas a la medición:	Evaluación del Síndrome de Burnout
Ámbito de aplicación:	Organizacional
Número total de ítems	23 ítems, escala tipo Likert
Escalas/factores/dimensiones:	<ul style="list-style-type: none">- Agotamiento- Distancia mental- Deterioro cognitivo- Deterioro físico
Forma de aplicación:	Individual y colectiva
Tiempo de aplicación:	10 a 15 minutos
Procedimiento de corrección:	Manual, mediante planilla

Anexo 6. Instrumento de recolección de datos variable Burnout: BAT-23

HERRAMIENTA DE EVALUACIÓN DE BURNOUT BAT-23

Las siguientes frases están relacionadas con su situación laboral y cómo experimenta esta situación. Indique con qué frecuencia aplica para usted cada frase. Marque su respuesta con un aspa (X) desde 1 (nunca) a 5 (siempre):

		Nunca	Raramente	Algunas veces	A menudo	Siempre
1	En el trabajo me siento mentalmente exhausto	1	2	3	4	5
2	Todo lo que hago en el trabajo requiere de mucho esfuerzo	1	2	3	4	5
3	Al final del día de trabajo, me resulta difícil recuperar mi energía	1	2	3	4	5
4	En el trabajo, me siento físicamente exhausto	1	2	3	4	5
5	Cuando me levanto en la mañana, me falta energía para comenzar el día en el trabajo	1	2	3	4	5
6	Cuando me levanto en la mañana, me falta energía para comenzar el día en el trabajo	1	2	3	4	5
7	Quiero estar activo en el trabajo, pero por alguna razón no estoy en capacidad de controlarlo.	1	2	3	4	5
8	Cuando realizo mi trabajo, me canso más rápido de lo normal	1	2	3	4	5
9	Al final de mi jornada laboral, me siento mentalmente exhausto y agotado	1	2	3	4	5
10	Me esfuerzo por encontrar entusiasmo en mi trabajo	1	2	3	4	5

		Nunca	Raramente	Algunas veces	A menudo	Siempre
11	En el trabajo, no pienso en lo que estoy haciendo y funciono en piloto automático	1	2	3	4	5
12	Siento una fuerte aversión hacia mi trabajo	1	2	3	4	5
13	Me siento indiferente sobre mi trabajo.	1	2	3	4	5
14	Soy cínico sobre lo que mi trabajo significa para los demás	1	2	3	4	5
15	Tengo problemas para mantenerme enfocado en mi trabajo	1	2	3	4	5
16	En el trabajo, me cuesta pensar con claridad.	1	2	3	4	5
17	Soy olvidadizo y distraído en el trabajo.	1	2	3	4	5
18	Cuando estoy trabajando, tengo dificultades para concentrarme.	1	2	3	4	5
19	Cometo errores en mi trabajo porque tengo mi mente en otras cosas.	1	2	3	4	5
20	En el trabajo, me siento incapaz de controlar mis emociones	1	2	3	4	5
21	No me reconozco en la forma que reacciono emocionalmente en el trabajo	1	2	3	4	5
22	Durante mi trabajo me pongo irritable cuando las cosas no salen como quiero.	1	2	3	4	5
23	Me pongo molesto y triste en el trabajo sin saber por qué	1	2	3	4	5

Anexo 07. Modelo de consentimiento informado UCV

Título de la investigación: Riesgos Psicosociales y Síndrome de Burnout en colaboradores de atención al cliente de Trujillo

Investigadoras: Lissie Otiniano Ruiz y Angie Victoria Rodríguez Solano

Estimado trabajador (a):

Te invitamos a participar en la investigación cuyo objetivo es ver la relación entre los Riesgos presentes en el trabajo y el Síndrome de agotamiento laboral en trabajadores de empresas de atención al cliente de la ciudad de Trujillo. Esta investigación se desarrollará por estudiantes de Psicología de la Universidad César Vallejo, aprobados por la autoridad correspondiente.

Siendo el sector retail aquel con la mayor cantidad de empresas registradas en el Perú, resulta importante analizar la relación que existe entre los Riesgos psicosociales a los que son expuestos los trabajadores de estas empresas y el nivel de Síndrome de Burnout que pueden presentar. Al ver la manera como se relacionan, se pueden realizar intervenciones más rápidas para prevenir la aparición del Burnout y garantizar el bienestar de los colaboradores.

Si aceptas participar, debes tener en cuenta lo siguiente:

1. Tendrías que llenar una ficha de datos sin nombre, pero colocará sexo, edad y tiempo de servicio. Tienes 2 minutos para llenar la ficha.
2. Luego, completarías dos cuestionarios: uno para evaluar los factores de riesgos psicosociales percibidos por usted y otro para medir el nivel de Burnout que pudiese presentar. El tiempo es de 20 minutos.

Puede realizar las preguntas necesarias antes de aceptar o rechazar su participación. Se respetará la decisión de no participar, incluso si ya había aceptado.

No existe riesgo o daño al acceder a participar de la investigación. Si alguna pregunta le genera incomodidad, puede omitir la respuesta.

Compartiremos los resultados con la institución de manera agrupada, sin revelar su nombre ni ningún otro dato personal. No recibirá beneficios económicos ni de salud directamente, pero los resultados podrían ser beneficiosos para los trabajadores si se llegase a implementar un programa.

Los datos recolectados serán anónimos. La información registrada no será usada fuera de la investigación. Asimismo, los datos se eliminarán terminando la investigación.

Si tiene preguntas sobre la investigación, puede contactar con las investigadoras: Angie Victoria Rodríguez Solano, email: arodriguezso@ucvvirtual.edu.pe, Lissie Otiniano Ruiz, email: lotinianoru@ucvvirtual.edu.pe y la docente asesora: Dr, Gina Chávez Ventura, email: Gchavez@ucv.edu.pe

Después de haber leído los propósitos de la investigación, autorizo participar en la investigación antes mencionada (marcar con un aspa a continuación).

Sí () No ()

Nombres y apellidos:.....

Fecha y hora:.....

Firma:



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CHAVEZ VENTURA GINA MARIA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "RIESGOS PSICOSOCIALES Y SÍNDROME DE BURNOUT EN COLABORADORES DEL ÁREA DE ATENCIÓN AL CLIENTE DEL SECTOR RETAIL DE TRUJILLO", cuyos autores son OTINIANO RUIZ LISSIE, RODRIGUEZ SOLANO ANGIE VICTORIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, 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.

TRUJILLO, 03 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CHAVEZ VENTURA GINA MARIA DNI: 18142943 ORCID: 0000-0002-4638-3487	Firmado electrónicamente por: GCHAVEZ el 15-02- 2024 16:33:45

Código documento Trilce: TRI - 0717343