

## Relación entre la doble presencia, exigencias psicológicas en el trabajo y el síndrome de burnout, en trabajadores de una empresa concesionaria de alimentos durante el COVID-19, Lima – 2021

### Relationship between dual presence, psychological job demands and burnout syndrome, in workers of a food concessionary company during COVID-19, Lima - 2021

Isabel García-Torres <sup>1\*</sup>, Ricardo Angel Yuli-Posadas <sup>1</sup>

<sup>1</sup> Universidad Nacional Mayor de San Marcos; Facultad de Medicina, Lima - Perú

\*Correo para correspondencia: [isabel.garcia1@unmsm.edu.pe](mailto:isabel.garcia1@unmsm.edu.pe)

#### RESUMEN

El objetivo fue determinar la relación entre la doble presencia, exigencias psicológicas en el trabajo y el síndrome de burnout, en trabajadores de una empresa concesionaria de alimentos durante el COVID-19, Lima-2021. El tipo de investigación fue básica, nivel correlacional y diseño no experimental, se aplicó dos cuestionarios a un grupo de 69 trabajadores. Los hallazgos evidenciaron que no existe diferencias significativas entre la doble presencia, exigencias psicológicas en el trabajo y el síndrome de burnout según el sexo ( $p>0.05$ ), no existe diferencias significativas entre la doble presencia, exigencias psicológicas en el trabajo y el síndrome de burnout según la edad ( $p>0.05$ ), y no se identificó diferencias significativas entre la doble presencia, exigencias psicológicas en el trabajo y el síndrome de burnout según los años de experiencia ( $p>0.05$ ). En conclusión, existe relación significativa entre doble presencia y síndrome de burnout ( $p=0.005$ ), y esta fuerza de correlación es baja y positiva ( $r=0.332$ ); además se encontró relación entre exigencias psicológicas en el trabajo y síndrome de burnout ( $p=0.002$ ), y esta fuerza de correlación es baja y positiva ( $r=0.361$ ).

**Palabras clave:** agotamiento psicológico, síndrome de burnout, carga de trabajo.

#### ABSTRACT

The purpose was to determine the relationship between double presence, psychological job demands, and burnout syndrome in employees of a food concessionaire company during COVID-19, Lima-2021. The research was of a basic nature, with a correlational level and a non-experimental design. Two questionnaires were administered to a group of 69 workers. The findings showed that there were no significant differences between double presence, psychological job demands, and burnout syndrome based on gender ( $p>0.05$ ). There were no significant differences between double presence, psychological job demands, and burnout syndrome based on age ( $p>0.05$ ), and no significant differences were identified based on years of experience ( $p>0.05$ ). In conclusion, there is a significant relationship between double presence and burnout syndrome ( $p=0.005$ ), and this correlation strength is low and positive ( $r=0.332$ ). Additionally, a relationship was found between psychological job demands and burnout syndrome ( $p=0.002$ ), and this correlation strength is low and positive ( $r=0.361$ ).

**Keywords:** psychological exhaustion, burnout syndrome, workload.

doi: <http://dx.doi.org/10.18259/acs.2023013>

---

## INTRODUCCIÓN

Los riesgos psicosociales como la carga laboral o doble presencia y el agotamiento laboral se encuentran entre los problemas más desafiantes en materia de seguridad y salud en el trabajo, y tienen un impacto significativo en la salud de las personas, las organizaciones y las economías (Giménez-Espert et al., 2020). El exceso de exigencias y requerimientos emocionales, junto con los limitados recursos personales o materiales para hacerles frente, pueden producir este estado psicológico negativo en los trabajadores (Soto-Rubio et al., 2020).

Los riesgos psicosociales están estrechamente relacionados con el síndrome de burnout (SB), que se ha asociado con una reducción de la interacción social y la capacidad de concentración en el trabajo, aumento del dolor fisiológico y problemas cardiovasculares, y una mayor incidencia de enfermedades mentales como la depresión y la ansiedad (Giménez-Espert et al., 2020). En efecto, el SB está ocasionando impactos negativos para la salud mental y física de las enfermeras y, además, se relacionan con mayores riesgos de ausencia por enfermedad, bajo rendimiento laboral y una mayor rotación organizacional y profesional (Peterson et al., 2023).

En este marco, se ha indicado que la pandemia ha agravado esta situación, donde la salud mental de los colaboradores se ha visto afectada debido a las constantes exigencias, sobrecargas laborales y aún más por las medidas de prevención que resulta pesado para los colaboradores al momento de efectuar sus funciones, ya que adaptarse a nuevas reglas en el entorno laboral les demanda mayor esfuerzo y tiempo para completar sus obligaciones, dando origen al llamado síndrome de burnout (Agencia Peruana de Noticias, 2021; OIT, 2020).

A nivel mundial, el síndrome de burnout (SB) ocupacional se exhibe como el mayor problema de salud mental que afectan a los empleados y está catalogado por la OMS en la Clasificación Estadística Internacional de Enfermedades y Problemas de Salud (CIM-11) porque causa problemas tanto físicos como mentales, que conduce al estrés laboral (Diario Independiente de Contenido Enfermero, 2019; British Broadcasting Corporation, 2021)

A su vez, un estudio realizado por el Observatorio de Recursos Humanos en Salud (2021), indicó que en el 2020 el 75% de los colaboradores ha experimentado agotamiento laboral durante el último año, de los cuales el 40% fue por consecuencia de la COVID-19. De igual modo, un estudio realizado por Oracle y Future Workplace en el 2020, llamado "Inteligencia Artificial (IA) en el trabajo", indicó que 21% de los colaboradores atestiguaron que el estrés en el trabajo es uno de los procesos más complicados durante la pandemia.

En el ámbito internacional, se han reflejado estudios que han demostrado una alta presencia de profesionales que están expuestos a factores psicosociales y altos niveles de estrés. La sobrecarga de trabajo y la falta de apoyo de los compañeros, la falta de participación en la toma de decisiones, los conflictos familia-trabajo y las exigencias o conflictos emocionales del rol son factores que explicar la ocurrencia de burnout en la población (Guerrero-Barona et al., 2020).

Uno de los países con mayor presencia de SB son las naciones en desarrollo, evidenciándose una prevalencia del 43.2% (OIT, 2020). En España, de acuerdo a la IV Encuesta sobre Condiciones de Trabajo en España, realizada por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), demostró que los riesgos psicosociales son una de las principales causas de accidentes y enfermedades laborales en las organizaciones españolas (Guerrero-Barona et al., 2020)

---

En la ciudad de México se identificó que la prevalencia de Burnout en los trabajadores fue del 15.9%; además, el 50.7% tienen una alta probabilidad de presentar daños severos en su salud física, mental y social. (Martínez-Mejía, Villa, & Martínez-Guerrero, 2020) En Ecuador, se identificó que durante la pandemia del COVID-19 los trabajadores percibieron niveles altos de carga de trabajo (95%) y exigencias en el trabajo (99%); además, reflejaron niveles altos de agotamiento emocional (71%), despersonalización (50%) y de realización personal (36%) (Cifuentes-Casquete y Escobar-Segovia, 2021).

A nivel nacional, según un estudio por la Universidad ESAN (2021), mencionó que el 70% de colaboradores peruanos sufrieron de estrés laboral a causa de la pandemia, disminuyendo su eficacia y desempeño. Debido a que muchas organizaciones en el Perú, no tenían un plan de contingencia que les permitiera a los colaboradores adaptarse rápidamente a las nuevas modalidades, lo cual fue un proceso largo y difícil, esto hizo que la pandemia por COVID-19, funde una marca significativa en la salud mental de los trabajadores (Bellido et al, 2021). Es así que el gobierno tras la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo (Ley N° 29783) énfasis en la salud ocupacional tiene la finalidad de mantener el bienestar de los trabajadores (Garcés et al., 2020).

A nivel local, se ha reflejado que en el año 2020 el 60% de colaboradores evidenció ausentismo laboral, mientras que en el año 2021 fue del 67%, encontrándose un incremento del 7%. Ello puede estar asociado a la salud mental de los trabajadores, donde sólo el 34.5% presenta un nivel bueno de salud mental y el 36% salud mental de nivel regular; además, el 35% presentó síndrome de burnout. Así mismo, de acuerdo al último informe de monitoreo de riesgos psicosociales realizado en el año 2022 se ha identificado que el 26% de colaboradores presentaron riesgo alto de presentar estrés y el 43% riesgo medio, debido a las exigencias psicológicas presentadas en el entorno de trabajo (JS Consulting, 2022).

Por ende, es muy importante que las organizaciones brinden el apoyo necesario a los colaboradores para que puedan tener un adecuado desempeño laboral, haciéndoles sentir parte fundamental de la empresa, brindándoles soporte ante cualquier situación, ofreciéndoles estabilidad emocional como profesional. De esta manera, fomentan el bienestar mental de los colaboradores, cuidando su salud tanto física como psicológica, manteniendo un apropiado desempeño laboral mejorando su productividad y haciendo que su trabajo sea más factible (QuestionPro, 2021; Teva, 2020; Organización Mundial de la Salud, 2019).

Los sustentos precedentes justifican la necesidad de conocer la exposición a factores de riesgo psicosocial ante la emergencia sanitaria por la pandemia COVID-19. Además, dada la importancia de los riesgos psicosociales en la prevención del burnout y el aumento de la mejora de la salud ocupacional, este estudio pretende analizar estas relaciones en el contexto español peruano la pandemia. Por ello, se vio la necesidad de conocer la relación entre la doble presencia, exigencias psicológicas en el trabajo y el síndrome de burnout, en trabajadores de una empresa concesionaria de alimentos durante el COVID-19, Lima-2021.

El problema general fue: ¿Existe relación entre la doble presencia, exigencias psicológicas en el trabajo y el síndrome de burnout, en trabajadores de una empresa concesionaria de alimentos durante el COVID-19, Lima-2021?. El objetivo general fue: Determinar la relación entre la doble presencia, exigencias psicológicas en el trabajo y el síndrome de burnout, en trabajadores de una empresa concesionaria de alimentos durante el COVID-19, Lima-2021.

La presente investigación se justifica bajo un enfoque teórico, con la finalidad de ampliar y actualizar los conocimientos existentes sobre la doble presencia, exigencias psicológicas y el síndrome de burnout que ha trascendido tras la pandemia generada por la COVID-19. Exponiendo estos tres pilares considerados por la OMS y la OIT, como los riesgos laborales

que afectan negativamente a la salud de los colaboradores, exponiendo la importancia que hoy en día deben tomar las organizaciones ante estos indicadores. De esta manera permite brindar mayores aportes a las ciencias de salud.

Por otro lado, bajo un contexto práctico a través de los conocimientos adquiridos se incentiva a las diversas organizaciones a cumplir con las normas de salud ocupacional, brindando un mejor entorno laboral al colaborador, previniendo diferentes afecciones laborales que perjudiquen su salud y bienestar tanto físico como mental. Además, de incentivar a la creación de planes de acción ante la pandemia, como desarrollar charlas motivacionales, así como la distribución justa de tareas, evitando sobrecargar de trabajo al colaborador, de esta manera se sienten motivados y satisfechos dentro de la organización, repercutiendo positivamente en su bienestar.

Por último, bajo un contexto metodológico, el estudio cuenta con el instrumento necesario para cada variable de estudio, siguiendo una serie de pasos éticos para la debida recolección de datos, los cuales pueden ser utilizados en futuros trabajos de investigación.

## MATERIAL Y MÉTODOS

### Tipo de investigación, diseño, población y muestra

La investigación fue de tipo básica, diseño no experimental, transversal ya que mide más de una variable en un momento determinado (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

La unidad de análisis estuvo formada por los trabajadores de una empresa concesionaria de alimentos durante el COVID-19, Lima-2021.

La población estuvo conformado por 83 trabajadores de una empresa concesionaria de alimentos durante el COVID-19; y la muestra fue de 69 trabajadores, el tamaño de muestra se realizó a través de la fórmula del muestreo probabilístico aleatorio simple (Arias, 2020):

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 * p * q * N}{Z_{\alpha}^2 * p * q + e^2 * (N - 1)}$$

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 83}{1.96^2 * 0.5 * 0.5 + 0.05^2 * (83 - 1)} = 69$$

Donde:

n= 69

N= 83 colaboradores

Z = 1.96

p = proporción de aceptación = 0.5

q = proporción de rechazo = 0.5

e = 0.05

### Técnicas de recolección y análisis de datos

Respecto a las técnicas de recolección de datos, se utilizó la técnica de encuesta, utilizando como instrumento el cuestionario. Para la primera variable se desarrolló la versión breve del Cuestionario psicosociales de Copenhague (COPSOQ-ISTAS 21), adaptado al español por el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud de Barcelona, nombrándolo Cuestionario de Evaluación de Riesgos psicosociales en el Trabajo-SUSESO/ISTAS21, obtenido de la Superintendencia de Seguridad Social (Superintendencia de Seguridad Social, 2022). Este

cuestionario mide los aspectos psicosociales, además de medir factores derivados de la organización del trabajo que constituyen un riesgo para la salud del colaborador. Así mismo, este cuestionario estuvo conformado por 5 elementos de riesgo, con un total de 20 ítems, siendo las Exigencias psicológicas (5 ítems) y la Doble presencia (2 ítems) dos de los elementos. Presentó una escala de medición ordinal, a través de la escala de Likert donde: Siempre (4), Casi siempre (3), A veces (2), Casi nunca (1) y Nunca (0).

Para determinar la segunda variable Síndrome de Burnout, se aplicó un cuestionario establecido por Maslach y Jackson, validado en 8 países de Latinoamérica por juicio de expertos, efectuando con los criterios determinados, además el instrumento de estudio pasó por un proceso de confiabilidad obteniendo un Alfa de Cronbach de 0.758% obtenido de Gutiérrez (Gutierrez, 2019), el cual se constituye por tres dimensiones: agotamiento emocional el cual consta de 9 ítems: (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20), despersonalización se encuentra conformada por 5 ítems (5, 10, 11, 15 y 22) y realización personal, presenta 8 ítems (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21), bajo la siguiente ponderación: Nunca (0), Pocas veces al año o menos (1), una vez al mes o menos (2), tres veces al mes o menos (3), una vez a la semana (4), tres veces a la semana (5) y todos los días (6).

La recolección de datos fue previa autorización de cada colaborador a través de un documento de consentimiento informado, indicando el objetivo de estudio, invitándolos a ser partícipes de la investigación. Además, se recalcó que la ejecución de los distintos cuestionarios no perjudicó su integridad y fue con absoluto anonimato, basándose en disciplinas éticas.

Para el análisis estadístico, los datos recopilados fueron registrados utilizando el software Microsoft Excel 2016, para posteriormente ser tabulados. Después, los datos fueron procesados utilizando el software estadístico SPSS versión 26. Para el procesamiento se inició con la prueba de Kolmogorov-Smirnov (con la corrección Lilliefors), donde se determinó que el conjunto de datos no posee una distribución normal. Por tanto, se procedió a utilizar una prueba no paramétrica, es decir, el estadístico de correlación de Rho de Spearman, el cual permitió determinar la correlación entre las variables.

## RESULTADOS

### Prueba de hipótesis

Para la prueba de hipótesis, se aplicó la prueba de Kolmogorov-Smirnov para determinar si los datos de las variables poseían distribución normal. Para eso, se planteó como regla de decisión que:

Si  $p < 0,05$ , los datos no poseen distribución normal

Si  $p > 0,05$ , los datos poseen distribución normal.

**Tabla 1**

*Prueba de normalidad de las variables doble presencia, exigencias psicológicas en el trabajo y el síndrome de burnout*

|                                       | Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup> |    |       |
|---------------------------------------|---------------------------------|----|-------|
|                                       | Estadístico                     | gl | Sig.  |
| Doble presencia                       | 0.123                           | 69 | 0.012 |
| Exigencias psicológicas en el trabajo | 0.128                           | 69 | 0.007 |
| Síndrome de burnout                   | 0.160                           | 69 | 0.000 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

Los datos de las variables doble presencia, exigencias psicológicas en el trabajo y el síndrome de burnout no presentan distribución normal.

Se decide, aplicar la estadística no paramétrica (Rho de Spearman).

### Prueba de hipótesis general

H1= Existe relación entre la doble presencia, exigencias psicológicas en el trabajo y el síndrome de burnout, en trabajadores de una empresa concesionaria de alimentos durante el COVID-19, Lima-2021.

H0= No existe relación entre la doble presencia, exigencias psicológicas en el trabajo y el síndrome de burnout, en trabajadores de una empresa concesionaria de alimentos durante el COVID-19, Lima-2021.

Para eso, se planteó como regla de decisión que:

Si  $p < 0,05$ , existe relación significativa

Si  $p > 0,05$ , no existe relación significativa

**Tabla 2**

*Prueba de hipótesis del objetivo general: correlaciones*

|                 |                         |                            | Doble presencia | Exigencias psicológicas | Síndrome de burnout |
|-----------------|-------------------------|----------------------------|-----------------|-------------------------|---------------------|
| Rho de Spearman | Doble presencia         | Coeficiente de correlación | 1.000           | 0.345**                 | 0.332**             |
|                 |                         | Sig. (bilateral)           | .               | 0.004                   | 0.005               |
|                 |                         | N                          | 69              | 69                      | 69                  |
|                 | Exigencias psicológicas | Coeficiente de correlación | 0.345**         | 1.000                   | 0.361**             |
|                 |                         | Sig. (bilateral)           | 0.004           | .                       | 0.002               |
|                 |                         | N                          | 69              | 69                      | 69                  |
|                 | Síndrome de burnout     | Coeficiente de correlación | 0.332**         | 0.361**                 | 1.000               |
|                 |                         | Sig. (bilateral)           | 0.005           | 0.002                   | .                   |
|                 |                         | N                          | 69              | 69                      | 69                  |

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

En la tabla 2 se evidencia que existe relación significativa entre doble presencia y síndrome de burnout ( $p=0.005$ ), y esta fuerza de correlación es baja y positiva ( $r=0.332$ ); además se encontró relación entre exigencias psicológicas en el trabajo y síndrome de burnout ( $p=0.002$ ), y esta fuerza de correlación es baja y positiva ( $r=0.361$ ). Por tanto, se rechaza la

hipótesis nula y se afirma que a mayor doble presencia y exigencias psicológicas en el trabajo mayor presencia de síndrome de burnout en los colaboradores.

### Prueba de hipótesis específica 1

H1= Existe diferencias significativas entre la doble presencia, exigencias psicológicas en el trabajo y el síndrome de burnout según el sexo, en trabajadores de una empresa concesionaria de alimentos durante el COVID-19, Lima-2021.

H0: No existe diferencias significativas entre la doble presencia, exigencias psicológicas en el trabajo y el síndrome de burnout según el sexo, en trabajadores de una empresa concesionaria de alimentos durante el COVID-19, Lima-2021.

**Tabla 3**

*Prueba de hipótesis del objetivo específico 1: sexo*

|                                       | Valor              | df | Significación asintótica (bilateral) |
|---------------------------------------|--------------------|----|--------------------------------------|
| Doble presencia                       | 2.545 <sup>a</sup> | 2  | 0.280                                |
| Exigencias psicológicas en el trabajo | 4.662 <sup>a</sup> | 2  | 0.097                                |
| Síndrome de burnout                   | 5.534 <sup>a</sup> | 2  | 0.063                                |

En la tabla 3 se evidencia que no existe diferencias significativas entre la doble presencia, exigencias psicológicas en el trabajo y el síndrome de burnout según el sexo, dado que el valor p fue mayor a 0.05 en los tres casos, con un valor p igual a 0.280, 0.097 y 0.063, respectivamente. Ello significa que se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula.

### Prueba de hipótesis específica 2

H1: Existe diferencias significativas entre la doble presencia, exigencias psicológicas en el trabajo y el síndrome de burnout según la edad, en trabajadores de una empresa concesionaria de alimentos durante el COVID-19, Lima-2021.

H0: No existe diferencias significativas entre la doble presencia, exigencias psicológicas en el trabajo y el síndrome de burnout según la edad, en trabajadores de una empresa concesionaria de alimentos durante el COVID-19, Lima-2021.

**Tabla 4**

*Prueba de hipótesis del objetivo específico 2: edad*

|                                       | Valor              | df | Significación asintótica (bilateral) |
|---------------------------------------|--------------------|----|--------------------------------------|
| Doble presencia                       | 1.992 <sup>a</sup> | 1  | 0.737                                |
| Exigencias psicológicas en el trabajo | 2.206 <sup>a</sup> | 4  | 0.698                                |
| Síndrome de burnout                   | 5.175 <sup>a</sup> | 4  | 0.270                                |

En la tabla 4 se evidencia que no existe diferencias significativas entre la doble presencia, exigencias psicológicas en el trabajo y el síndrome de burnout según la edad, dado que el valor p fue mayor a 0.05 en los tres casos, con un valor p igual a 0.737, 0.698 y 0.270, respectivamente. Ello significa que se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula.

### Prueba de hipótesis específica 3

H1: Existe diferencias significativas entre la doble presencia, exigencias psicológicas en el trabajo y el síndrome de burnout según los años de experiencia, en trabajadores de una empresa concesionaria de alimentos durante el COVID-19, Lima-2021.

H0: No existe diferencias significativas entre la doble presencia, exigencias psicológicas en el trabajo y el síndrome de burnout según los años de experiencia, en trabajadores de una empresa concesionaria de alimentos durante el COVID-19, Lima-2021.

**Tabla 5**

*Prueba de hipótesis del objetivo específico 3: años de experiencia*

|                                       | Valor              | Df | Significación asintótica (bilateral) |
|---------------------------------------|--------------------|----|--------------------------------------|
| Doble presencia                       | 5.950 <sup>a</sup> | 4  | 0.203                                |
| Exigencias psicológicas en el trabajo | 2.578 <sup>a</sup> | 4  | 0.631                                |
| Síndrome de burnout                   | 1.158 <sup>a</sup> | 4  | 0.885                                |

En la tabla 5 se evidencia que no existe diferencias significativas entre la doble presencia, exigencias psicológicas en el trabajo y el síndrome de burnout según los años de experiencia, dado que el valor p fue mayor a 0.05 en los tres casos, con un valor p igual a 0.203, 0.631 y 0.885, respectivamente. Ello significa que se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula.

## Presentación de resultados

**Tabla 6**

*Exigencias psicológicas en el trabajo en trabajadores de una empresa concesionaria de alimentos durante el COVID-19, Lima-2021*

|              | n  | %     |
|--------------|----|-------|
| Nivel bajo   | 1  | 1.4   |
| Nivel medio  | 34 | 49.3  |
| Nivel alto   | 34 | 49.3  |
| <b>Total</b> | 69 | 100.0 |

En la tabla 6 se refleja que el 49.28% de los trabajadores presentaron un nivel alto de exigencias psicológicas, el 49.28% un nivel medio y en el 1.45% fue bajo.

**Tabla 7**

*Doble presencia en trabajadores de una empresa concesionaria de alimentos durante el COVID-19, Lima-2021*

|              | N  | %     |
|--------------|----|-------|
| Nivel bajo   | 15 | 21.7  |
| Nivel medio  | 32 | 46.4  |
| Nivel alto   | 22 | 31.9  |
| <b>Total</b> | 69 | 100.0 |

En la tabla 7 se evidencia que el 46.38% presentaron un nivel medio de doble presencia, el 31.88% un nivel alto y en el 21.74% fue bajo.

**Tabla 8**

---

*Síndrome de burnout en trabajadores de una empresa concesionaria de alimentos durante el COVID-19, Lima-2021*

|              | n  | %     |
|--------------|----|-------|
| Nivel bajo   | 7  | 10.1  |
| Nivel medio  | 58 | 84.1  |
| Nivel alto   | 4  | 5.8   |
| <b>Total</b> | 69 | 100.0 |

En la tabla 8 se evidencia que el 84.06% presentaron un nivel medio de síndrome de burnout, el 10.14% un nivel bajo y en el 5.80% fue alto.

## DISCUSIÓN

Teniendo en cuenta las consecuencias adversas para los individuos y las organizaciones del síndrome de burnout, es importante que las organizaciones establezcan estrategias enfocadas en mejorar las condiciones laborales de los colaboradores, sobre todo en épocas de crisis, donde existe mayor presión y carga laboral en el trabajo. Por tanto, fue relevante determinar la relación entre la doble presencia, exigencias psicológicas en el trabajo y el síndrome de burnout, en trabajadores de una empresa concesionaria de alimentos durante el COVID-19, Lima-2021. Para ello, se procedió a la aplicación de dos cuestionarios a los trabajadores con el propósito de obtener información sobre las variables en mención.

Mediante el trabajo de campo realizado en una empresa concesionaria de alimentos se logró evidenciar que existe relación positiva y baja entre doble presencia y síndrome de burnout ( $p=0.005$ ,  $r=0.332$ ); además se encontró relación baja y positiva entre exigencias psicológicas en el trabajo y síndrome de burnout ( $p=0.002$ ,  $r=0.361$ ). Ello significa que a mayor doble presencia y exigencias psicológicas en el entorno de trabajo existirá mayor presencia de síndrome de burnout. Tales hallazgos se asemejan con lo identificado por Bruno (2021), quien determinó que existe relación entre exigencias psicológicas y síndrome de burnout ( $p=0.000$ ,  $r=0.403$ ) y entre doble presencia y síndrome de burnout ( $p=0.000$ ,  $r=0.509$ ). Así mismo, en la investigación Zapata (2020), se evidenció que existe relación entre los factores psicosociales como carga de trabajo y exigencias laborales con el síndrome de burnout ( $p=0.05$ ,  $r=0.786$ ). Por tanto, la doble presencia y las exigencias psicológicas tienen un efecto sobre el síndrome de burnout, ya que a medida que aumenta tales riesgos psicosociales, también aumentan los niveles de síndrome de burnout.

De hecho, partiendo de la teoría de la EU-OSHA y el COP, quienes indican que los riesgos psicosociales surgen a partir de las deficiencias en la organización, liderazgo y gestión del trabajo, además de la carencia de comunicación y relaciones sociales entre compañeros de trabajo, provocando afecciones psicológicas, físicas y sociales, tales como estrés, agotamiento o depresión laboral (EU-OSHA, 2021; COP, 2021); se puede afirmar que la doble presencia y las exigencias psicológicas pueden afectar el bienestar y la seguridad de los colaboradores, incrementando el riesgo de padecer síndrome de burnout. Ello se reflejó en el estudio de Torres et al., (2019), quienes evidenciaron que los colaboradores presentaron un elevado nivel de riesgos psicosociales en su entorno de trabajo, afectando negativamente a su estado de salud. También puede interferir con la vida personal de un trabajador, incluidas las relaciones familiares, y puede causar resentimiento por la falta de tiempo para la crianza de los hijos y el ocio. Afecta el lugar de trabajo a través del ausentismo, el aumento de la rotación laboral, el aumento de los comportamientos violentos y la disminución de la calidad del trabajo.

En efecto, la presencia de riesgos psicosociales como la doble presencia y exigencias

---

psicológicas en el contexto laboral pueden ser una causa de agotamiento laboral. Por tanto, si el ambiente de trabajo no puede satisfacer las necesidades de las personas, esto puede reducir su energía y entusiasmo, generando consecuencias negativas como un alto ausentismo, bajo rendimiento laboral, enfermedades mentales, ansiedad y lesiones relacionadas con el trabajo. Ello se corrobora con lo mencionado por Montoya (2021), quien señala que los riesgos psicosociales son factores que inciden generalmente en las actividades diarias que ejecutan los colaboradores, puesto que no alcanzan algunas veces los niveles de productividad, por ello las organizaciones deben otorgar herramientas claves para llevar a cabo una estimación de factores de riesgos psicosociales garantizando minimizar e inclusive erradicar estos riesgos que afectan negativamente a la salud de los colaboradores.

No obstante, es relevante mencionar que la vida laboral cambió drásticamente durante la pandemia de COVID-19, provocando un impacto en el estilo de vida, las expectativas, las prioridades, el significado del trabajo y de la vida de los colaboradores. El propósito y el significado de la vida en general se vieron afectados por la pandemia, lo cual ha provocado mayor presencia de síndrome de burnout en los colaboradores. Ello se evidenció en el estudio de Oprisan et al., (2022), quienes identificaron que el síndrome de burnout aumentó durante la pandemia (49.3%), y en sus dimensiones, el 52% presentaron agotamiento emocional, 48% despersonalización y 57.3% realización personal. También, en la investigación de Moreno et al., (2022) y de Bruno (2021) llegaron a la conclusión de que el estado de salud de los colaboradores se ha visto altamente afectado a través de la pandemia generada por la COVID-19, identificando alta presencia de exigencias psicológicas y doble presencia.

En este sentido, se ha indicado que los riesgos psicosociales nacen a partir de las deficiencias en la organización, liderazgo y gestión del trabajo, además de la carencia de comunicación y relaciones sociales entre compañeros de trabajo, produciendo afecciones psicológicas, físicas y sociales, tales como estrés, agotamiento o depresión laboral. Sin embargo, estos riesgos se han ido intensificando y volviéndose más propensos a raíz de la pandemia, el miedo al contagio por COVID-19 en el entorno laboral, los diversos cambios en cuanto a las rutinas de trabajo, los cambios de horarios, el hecho de adaptarse a nuevas normas y protocolos, ha incidido en el malestar mental y el rendimiento laboral del colaborador (EU-OSHA, 2021; COP, 2021).

En general, las organizaciones de hoy parecen centrarse principalmente en los resultados económicos, perdiendo así de vista la importancia del aspecto humano del trabajo y la valorización de los recursos humanos. Esta condición de deshumanización es causa de una mayor discrepancia entre las demandas laborales y los recursos necesarios para realizar el trabajo, lo que puede determinar enfermedades de adaptación como el agotamiento laboral. Por tanto, comprender los riesgos psicosociales que afectan el agotamiento laboral es importante para el bienestar psicosocial de los trabajadores.

Es importante que las organizaciones tengan en cuenta que los empleados son un recurso fundamental que ayudan al cumplimiento de los objetivos empresariales y logren una ventaja competitiva sostenible. Por tanto, se ha descubierto que el bienestar de los empleados predice los resultados futuros de los empleadores relacionados con la salud, la productividad y la retención.

Por otro lado, el estudio logró identificar que no existe diferencias significativas entre la doble presencia ( $p=0.280$ ) exigencias psicológicas en el trabajo (0.097) y el síndrome de burnout ( $p=0.063$ ) según el sexo, en trabajadores de una empresa concesionaria de alimentos durante el COVID-19. Desde otra perspectiva, en la investigación de Becerra et al. (2021) se identificó que el 48.4% de mujeres presentaron síndrome de burnout; sin

embargo, en el grupo de varones predominó el nivel de riesgo a desarrollar síndrome de burnout (36.4%).

Respecto a tales hallazgos, se ha indicado que la doble presencia tiene mayor incidencia en la población femenina dado que tienen mayores responsabilidades domésticas y al pasar el tiempo con la presencia que están obteniendo en el mundo laboral han tenido que adaptarse a sobrellevar tanto el trabajo como las responsabilidades en casa. No obstante, la población masculina no es ajena a ello, pues están presentando mayor participación en las actividades domésticas-familiares, es así que la doble presencia se considera como un riesgo laboral que afecta en gran medida a la salud mental de los colaboradores (ISSL, 2020).

Además, se evidenció que no existe diferencias significativas entre la doble presencia ( $p=0.737$ ) exigencias psicológicas en el trabajo (0.698) y el síndrome de burnout ( $p=0.270$ ) según la edad, en trabajadores de una empresa concesionaria de alimentos durante el COVID-19. Sin embargo, Becerra et al. (2021) determinó que existe relación significativa entre riesgos psicosociales y la edad del colaborador ( $p=0.035$ ); sin embargo, no se halló relación entre estrés laboral y edad ( $p=0.380$ ). Tales diferencias se pueden asociar a que el estudio se direccionó a estudiar conductores de transporte, a comparación de la presente investigación donde se evaluaron a colaboradores de una concesionaria de alimentos, donde la realidad laboral es distinta. A pesar de estas diferencias, se puede manifestar que los riesgos psicosociales afectan a todos los colaboradores de cualquier edad, y que puede ser afrontada de una mejor forma por las personas jóvenes, quienes están llenos de vitalidad y de energía para afrontar cualquier situación negativa en el trabajo.

En relación a la doble presencia, esta se define como la necesidad de responder paralelamente a las labores del trabajo como las tareas domésticas-familiares, lo que se constituye como un factor psicosocial (ISSL, 2020). Por otro lado, las exigencias psicológicas son aspectos sociales y organizativos del trabajo que requieren un esfuerzo mental en el colaborador, para cumplir con sus actividades diarias, por lo que está asociado a cargas psicológicas, así como tensión, estrés e incluso ansiedad (Neffa, 2015). Respecto al síndrome de burnout se define como una sobrecarga de trabajo, originando un desgaste físico y sobre todo emocional. Es un proceso en el que se va agotando la fuerza laboral y la motivación de los colaboradores, teniendo como principales causas del estrés y la ansiedad laboral (Maicon, 2014). En este sentido, es relevante que los empleados reciban capacitación para desarrollar la conciencia sobre las demandas laborales no deseadas y también deben brindarles oportunidades en las que puedan lograr no solo utilizar plenamente los recursos existentes a su alrededor.

Finalmente, se estableció que no existe diferencias significativas entre la doble presencia ( $p=0.203$ ) exigencias psicológicas en el trabajo (0.631) y el síndrome de burnout ( $p=0.885$ ) según años de experiencia, en trabajadores de una empresa concesionaria de alimentos durante el COVID-19. Sin embargo, se ha indicado que los colaboradores con más experiencia en el campo pueden manejar con éxito los períodos de estrés y sentirse seguro en el trabajo. No obstante, ello puede variar de acuerdo al tipo de organización.

Por tanto, la sobrecarga de trabajo contribuye al agotamiento al agotar la capacidad de las personas para cumplir con las demandas del trabajo. Cuando este tipo de sobrecarga es una condición laboral crónica, hay pocas oportunidades para descansar, recuperarse y restablecer el equilibrio. Una carga de trabajo sostenible y manejable, por el contrario, brinda oportunidades para usar y perfeccionar las habilidades existentes, así como para volverse efectivo en nuevas áreas de actividad.

En general, la presión asistencial por la carga de trabajo y las demandas psicológicas, es un fuerte estresor, pero puede resultar más estresante sentir que el esfuerzo personal no es apreciado, haciendo que la carga laboral se viva mucho más intensamente e incrementando

el estrés percibido. Si las organizaciones pasan por alto la importancia de la salud de los empleados, sus instalaciones pueden convertirse en lugares de trabajo peligrosos y aumentar los costos asociados para las organizaciones. Por otro lado, los recursos humanos son considerados como uno de los principales recursos de una organización. Por lo tanto, la atención al desgaste laboral debe ser una de las prioridades de los involucrados en la planificación organizacional.

Las conclusiones a las cuales se llegaron son:

Existe relación significativa y positiva entre la doble presencia, exigencias psicológicas en el trabajo y el síndrome de burnout, en trabajadores de una empresa concesionaria de alimentos durante el COVID-19, Lima-2021, a un valor  $p < 0.05$ . Ello significa que a mayor doble presencia y exigencias psicológicas en el trabajo mayor será la presencia de síndrome de burnout de los colaboradores.

Se determinó que no existen diferencias significativas entre la doble presencia, exigencias psicológicas en el trabajo y el síndrome de burnout según el sexo, en trabajadores de una empresa concesionaria de alimentos durante el COVID-19, pues el valor  $p > 0.05$ . Por tanto, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula.

Se evidenció que no existen diferencias significativas entre la doble presencia, exigencias psicológicas en el trabajo y el síndrome de burnout según la edad, en trabajadores de una empresa concesionaria de alimentos durante el COVID-19, pues el valor  $p > 0.05$ . Por tanto, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula.

Se identificó que no existen diferencias significativas entre la doble presencia, exigencias psicológicas en el trabajo y el síndrome de burnout según los años de experiencia, en trabajadores de una empresa concesionaria de alimentos durante el COVID-19, pues el valor  $p > 0.05$ . Por tanto, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. (2021). Los riesgos psicosociales y el estrés en el trabajo. <https://osha.europa.eu/es/themes/psychosocial-risks-and-stress#:~:text=Los%20riesgos%20psicosociales%20se%20derivan,el%20agotamiento%20o%20la%20depresi%C3%B3n>
- Agencia Peruana de Noticias. (07 de Julio de 2021). ¿Sabes qué es el síndrome de burnout y cómo prevenirlo?. <https://andina.pe/agencia/noticia-desgaste-laboral-sabes-es-sindrome-burnout-y-como-prevenirlo-851966.aspx>
- Arias, J. (2020). Proyecto de Tesis- Guía para la elaboración. Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú. Retrieved 24 de Septiembre de 2021.
- Becerra, T., Bellido, B., Miranda, F., y Tintayo, L. (2021). Riesgos psicosociales y estrés laboral en conductores de buses de transporte público de Lima Metropolitana, 2020 [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/20733/Riesgos%20psicosociales%20y%20estr%C3%A9s%20laboral%20en%20conductores%20de%20buses%20de%20transporte-BECERRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bellido, R., Gamarra, M., Aguilar, J., Pastor, K., y Morales, B. (Junio de 2021). Efectos de la Covid-19 en el estrés laboral. *Universidad, Ciencia y Tecnología*, 25(109), 124-130. <https://doi.org/10.47460/uct.v25i109.458>

- British Broadcasting Corporation. (16 de Julio de 2021). Burnout: qué es el creciente síndrome de estar "quemado" por el trabajo y cómo combatirlo. <https://www.bbc.com/mundo/noticias-57861825>
- Bruno, W. (2021). Relación entre los factores de riesgo psicosocial laboral y el síndrome de Burnout en teleoperadores de una empresa de call center. Lima, 2020 [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16817/Bruno\\_mw.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16817/Bruno_mw.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Castro, N. (2018). Riesgos Psicosociales y Salud Laboral en Centros de Salud. *Cienc Trab*, 20(63), 155-159. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v20n63/0718-2449-cyt-20-63-00155.pdf>.
- Castro, N. y Suárez, X. (2022). Psychosocial risks and their relationship with occupational health in a hospital [Riesgos psicosociales y su relación con la salud laboral en un hospital]. *Ciencias Psicológicas*, 16(1). <https://doi.org/10.22235/cp.v16i1.2551>
- Cifuentes-Casquete, K. y Escobar-Segovia, K. (2021). Factores de riesgos psicosociales y Síndrome de Burnout en un hospital de Guayaquil, ante la emergencia sanitaria por COVID-19. *Revista Ciencias Pedagógicas E Innovación*, 9(1), 43-50. <https://doi.org/10.26423/rcpi.v9i1.411>
- Cólica, P. (2017). Neurociencias y Psicobiología del Estrés Laboral. Córdoba, España: Brujas.
- Consejo General de la Psicología de España. (5 de Enero de 2021). Manejo de los riesgos psicosociales relacionados con el trabajo durante la pandemia de COVID-19, guía de la OIT. [https://www.infocop.es/view\\_article.asp?id=15183](https://www.infocop.es/view_article.asp?id=15183)
- Diario Independiente de Contenido Enfermero. (28 de Mayo de 2019). La OMS incluye el 'burnout' o "síndrome del trabajador quemado" en su lista de enfermedades. <https://www.enfermeria21.com/diario-dicen/la-oms-incluye-el-burnout-o-sindrome-del-trabajador-quemado-en-su-lista-de-enfermedades/>
- De Lecuona, I., Leyton, F. y Plana, M. (2020). Derecho y bioética: Cuestiones jurídicas y éticas de la biomedicina y la biotecnología. Editorial UOC. <https://books.google.com.pe/books?id=8KHaDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Edú-Valsania, S., Laguía, A. y Moriano, J. (2022). Burnout: A review of theory and measurement. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(3), 1780. <https://doi.org/https://doi.org/10.3390/ijerph19031780>
- Erwandi, D., Lestari, F., Djunaidi, Z. y El-Matury, H. (2021). Review of psychosocial risk approach, model and theory [Revisión del enfoque, modelo y teoría del riesgo psicosocial]. *European Journal of Molecular & Clinical Medicine*, 8(3), 195-214. [https://doi.org/https://ejmcm.com/article\\_8353\\_151.html](https://doi.org/https://ejmcm.com/article_8353_151.html)
- ESAN. (Mayo de 26 de 2021). ¿Cómo afecta el estrés laboral a nivel empresarial?. <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2021/05/como-afecta-el-estres-laboral-a-nivel-empresarial/>
- Fabián, J., Castaño, R. y Torres, Y. (2018). Fundamentos de metodología de la investigación científica. Bogotá: Grupo Compás.
- Failoc, D. y Vega, M. (2021). Síndrome de burnout y clima organizacional en un hospital público, durante la emergencia sanitaria por COVID-19. Chiclayo-2021 [Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán, Lambayeque]. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/8242>
- Garcés, C., Loli, A., y Navarro, V. (Diciembre de 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). <http://dx.doi.org/10.15381/rinvp.v23i2.19233>
- Giménez-Espert, M., Prado, V. y Soto-Rubio, A. (2020). Riesgos psicosociales, compromiso laboral y satisfacción laboral de las enfermeras durante la pandemia de COVID-19. *Fronteras en Salud Pública*, 8(2020), <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpubh.2020.566896/full>

- Guerrero-Barona, E., Guerrero-Molina, M., García-Gómez, A., Moreno-Manso, J. y García-Baamonde, M. (2020). Quality of Working Life, Psychosocial Factors, Burnout Syndrome and Emotional Intelligence [Calidad de Vida Laboral, Factores Psicosociales, Síndrome de Burnout e Inteligencia Emocional]. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(24), 9550. <https://doi.org/10.3390/ijerph17249550>
- Guler, Y., Sengul, S., Calis, H. y Karabulut, Z. (2019). Burnout syndrome should not be underestimated. *Revista da Associação Médica Brasileira*, 65(11), 1356-1360. <https://doi.org/10.1590/1806-9282.65.11.1356>
- Gutierrez, G. (2019). Síndrome de burnout y desempeño laboral de las enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño, San Borja, 2018 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34706/Gutierrez\\_VGR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34706/Gutierrez_VGR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Hernández-Sampieri, R., y Mendoza, C. (2018). Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Santa Fe.: McGraw-Hill Interamericana S.A.
- Instituto de Seguridad y Salud Laboral. (2020). Doble presencia como factor de riesgo psicosocial. Instituto de Seguridad y Salud Laboral, Murcia. <https://acortar.link/F2ERAS>
- JS Consulting. (2022). Informe de evaluación agentes ocupacionales: Riesgos psicosociales.
- Juárez, C. (2019). Todo lo que querías saber sobre el estrés de la A a la Z. México- Bogotá: México- Bogotá.
- Klastová, P. (2022). Phenomenology of burnout syndrome: A long journey from burning out recovery. Paneuropean University. <https://acortar.link/W3eeE6>
- Maicon, C. (2014). El síndrome de Burnout: comprensión del pasado, análisis del presente y perspectivas de futuro. Wanceulen Editorial Deportiva S.L. [https://doi.org/https://books.google.com.pe/books?id=s-cmCgAAQBAJ&dq=sindrome%20de%20burnout&hl=es&source=gbs\\_book\\_other\\_versions](https://doi.org/https://books.google.com.pe/books?id=s-cmCgAAQBAJ&dq=sindrome%20de%20burnout&hl=es&source=gbs_book_other_versions)
- Martínez-Mejía, E., Villa, F. y Martínez-Guerrero, J. (2020). Prevalence of Burnout Syndrome in Mexican Employees in Mexico City [Prevalencia del Síndrome de Burnout en Trabajadores Mexicanos en la Ciudad de México]. *Journal of Applied Psychology Research*, 23-33. <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/jbapr/article/view/5912/7253>
- Monsalve-Reyes, C., Luis-Costas, C., Gómez-Urquiza, G., Albedín-García, L., Aguayo, R. y Cañadas-De la Fuente, G. (2018). Burnout syndrome and its prevalence in primary care nursing: a systematic review and meta-analysis. *BMC Family Practice*, 19(59). <https://doi.org/10.1186/s12875-018-0748-z>
- Montoya, C. (2021). Riesgos psicosociales laborales. Bogotá: Ediciones de la U. <https://acortar.link/aF6gPy>
- Moreno, M., Fernández, M., Feijoo, M., Llorens, C., y Navarro, A. (2022). Health outcomes and psychosocial risk exposures among healthcare workers during the first wave of the COVID-19 outbreak. *Safety Science*, 145, 105499. <https://acortar.link/15dKef>
- Moriano, J., Topa, G. y García, C. (2019). Psicología Aplicada a la Prevención de Riesgos Laborales. Madrid: Sanz y Torres, S.L. <https://acortar.link/2jb71C>
- Nadon, L., Beer, L. y Morin, A. (2022). Should burnout be conceptualized as a mental disorder? *Behavioral Sciences*, 12(3), 82. <https://doi.org/10.3390/bs12030082>
- Neffa, J. (2015). Los riesgos psicosociales en el trabajo. Buenos Aires: Centro de Estudios e Investigaciones Laborales CEIL-CONICET. <https://www.cytod.org/sites/default/files/Los%20riesgos%20psicosociales%20en%20el%20trabajo.pdf>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2018). Metodología de la investigación

- cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis. Bogotá: Ediciones de la U.
- Observatorio de Recursos Humanos. (12 de Abril de 2021). 11 consejos para evitar el agotamiento de los empleados en la era del Covid-19. <https://www.observatoriorh.com/orh-posts/11-consejos-para-evitar-el-agotamiento-de-los-empleados-en-la-era-del-covid-19.html>
- Oprisan, A., Baetting, E., Baeza, C. y Martí, L. (2022). Prevalence of burnout syndrome during the COVID-19 pandemic and associated factors [Prevalencia del síndrome de burnout durante la pandemia de COVID-19 y factores asociados]. *Seram*, 64(2), 119-127. <https://acortar.link/kGoEly>
- Organización Internacional del Trabajo. (2020). El COVID-19 y el mundo del trabajo. Segunda edición. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@dgreports/@dcomm/documents/briefingnote/wcms\\_740981.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@dgreports/@dcomm/documents/briefingnote/wcms_740981.pdf)
- Organización Internacional del Trabajo. (2020). Seguridad y salud en el trabajo frente a la pandemia. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/briefingnote/wcms\\_742469.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/briefingnote/wcms_742469.pdf)
- Organización Mundial de la Salud. (03 de Octubre de 2019). Salud mental. <https://www.who.int/es/news-room/facts-in-pictures/detail/mental-health>
- Peterson, J., Wendsche, J. y Melzer, M. (2023). Nurses' emotional exhaustion: Prevalence, psychosocial risk factors and association to sick leave depending on care setting—A quantitative secondary analysis [Agotamiento emocional de las enfermeras: prevalencia, factores de riesgo psicosocial y asociación con la licencia por enfermedad según el entorno de atención: un análisis secundario cuantitativo]. *Journal of Advanced Nursing*, 79(1), 182-193. <https://doi.org/10.1111/jan.15471>
- Polo, J., Madrid, J., Gómez, L., Muñoz, A. y Millán, A. (2020). Psicología organizacional y del trabajo: miradas actuales. Universidad del Norte.
- Pujol-Cols, L. y Lazarro-Salazar, M. (2021). Ten years of research on psychosocial risks, health, and performance in Latin America: A comprehensive systematic review and research agenda. *Journal of work and organizational psychology*, 37(3), 108-202. <https://doi.org/10.5093/jwop2021a18>
- QuestionPro [Internet]. (2021). ¿Cómo medir el desempeño laboral? <https://www.questionpro.com/blog/es/desempeno-laboral/>
- Ros, M., y Ros, M. (2020). Guía de salud mental en tiempos de pandemia. Sevilla, España: Punto Rojo Libros, S.L.
- Salazar, C., Ganga, F., Mendoza, R., Muñoz, Y. y Jara, M. (Julio de 2021). Satisfacción laboral y síndrome de burnout en pandemia COVID-19: el caso de una institución financiera de la zona central de Chile. *Revista Dilemas Contemporáneos*, 4(19). <https://www.dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/2770>
- Soto-Rubio, A., Giménez-Espert, M. y Prado-Gascó, V. (2020). Effect of Emotional Intelligence and Psychosocial Risks on Burnout, Job Satisfaction, and Nurses' Health during the COVID-19 Pandemic [Efecto de la Inteligencia Emocional y los Riesgos Psicosociales en el Burnout, la Satisfacción Laboral y la Salud de las Enfermeras durante la Pandemia de COVID-19]. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17-21. <https://doi.org/10.3390/ijerph17217998>
- Superintendencia de Seguridad Social. (2022). Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo. <https://www.suseso.cl/606/w3-article-19640.html#:~:text=y%20enfermedades%20profesionales-,Cuestionario%20de%20evaluaci%C3%B3n%20de%20riesgos%20psicosociales%20en%20el%20trabajo%20SUSES,un%20riesgo%20para%20la%20salud.>
- Tev. (05 de Febrero de 2020). 5 consejos prácticos para motivar al equipo de farmacia.

- 
- <https://tevafarmacia.es/academia/gestion/5-consejos-practicos-para-motivar-al-equipo-de-farmacia>
- esTorres, D. (2019). El entrenamiento del colaborador como estrategia de mejoramiento continuo. *Revista GEON*, 6(1), 4-9. <https://revistageon.unillanos.edu.co/index.php/geon/article/view/149/151>.
- Torres, P., Di gravia, A., Ferrer, M., y Campos, Y. (2019). Doble presencia en trabajadores del sector floricultor y factores que influyen en su incidencia. *Revistas espacios*, 40(18), 25. <https://www.revistaespacios.com/a19v40n18/19401825.html>.
- Valverde, M. (Enero- Junio de 2021). Síndrome de burnout y estilos de vida en docentes de la facultad de salud de una universidad privada de Perú en tiempos de pandemia. *Revista Científica de Ciencias de la Salud*, 14(1). [https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/rc\\_salud/article/view/1478](https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/rc_salud/article/view/1478)
- Zapata, P. (2020). Factores psicosociales y síndrome de burnout en los cajero de una entidad bancaria en Ate y Santa Anita 2020 [Tesis de licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola]. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/6ae45d6a-6f82-4ce8-8a4a-6ccec0390ad5/content>.
-