

AUTORIZACION Y DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y ORIGINALIDAD

Yo, Alvarez Aylas Neri, con DNI 42716928, en mi condición de autora de la tesis presentada para optar el Título Profesional de Químico Farmacéutico de título "EVALUACIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DE LAS OFICINAS FARMACÉUTICAS EN EL DISTRITO DE PUENTE PIEDRA, ENERO-MARZO 2022", AUTORIZO a la Universidad María Auxiliadora (UMA) para reproducir y publicar de manera permanente e indefinida en el repositorio institucional, bajo la modalidad de acceso abierto, el archivo digital que estoy entregando, en cumplimiento a la Ley N°30035 que regula el Repositorio Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación de acceso abierto y su respectivo Reglamento.

Asimismo, DECLARO BAJO JURAMENTO, que dicho documento es ORIGINAL con un porcentaje de similitud de DIECIOCHO PORCIENTO (18%) y, que se han respetado los derechos de autor en la elaboración del mismo. Además, recalcar que se está entregando la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado evaluador.

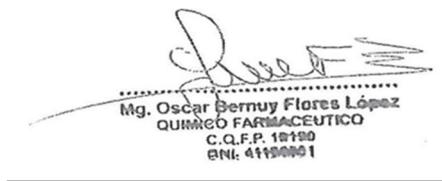
Conforme a lo indicado firmo el presente documento dando conformidad a lo expuesto.

Lima, 22, de Octubre de 2022.



DNI: 42716928

Firma del autor: Neri Alvarez Aylas



Mg. Oscar Bernuy Flores López
QUÍMICO FARMACÉUTICO
C.Q.F.P. 19190
DNI: 41196881

DNI: 41196881

Firma del Asesor: Oscar Bernuy Flores
López

1. Apellidos y Nombres
2. DNI
3. Grado o título profesional
4. Título del trabajo de Investigación
5. Porcentaje de similitud

1 Se emite la presente declaración en virtud de lo dispuesto en el artículo 8°, numeral 8.2, tercer párrafo, del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos conducentes a Grados y Títulos – RENATI, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 033-2016-SUNEDU/CD, modificado por Resolución de Consejo Directivo N° 174-2019-SUNEDU/CD y Resolución de Consejo Directivo N° 084-2022-SUNEDU/CD.

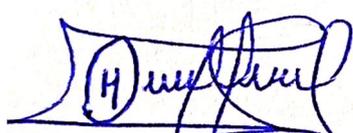
AUTORIZACION Y DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y ORIGINALIDAD

Yo, Llanos Carhuapoma, Mery Flor , con DNI 45950880, en mi condición de autora de la tesis presentada para optar el Título Profesional de Química Farmacéutica de título "EVALUACIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DE LAS OFICINAS FARMACÉUTICAS EN EL DISTRITO DE PUENTE PIEDRA, ENERO-MARZO 2022", AUTORIZO a la Universidad María Auxiliadora (UMA) para reproducir y publicar de manera permanente e indefinida en el repositorio institucional, bajo la modalidad de acceso abierto, el archivo digital que estoy entregando, en cumplimiento a la Ley N°30035 que regula el Repositorio Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación de acceso abierto y su respectivo Reglamento.

Asimismo, DECLARO BAJO JURAMENTO, que dicho documento es ORIGINAL con un porcentaje de similitud de DIECIOCHO PORCIENTO (18%) y, que se han respetado los derechos de autor en la elaboración del mismo. Además, recalcar que se está entregando la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado evaluador.

Conforme a lo indicado firmo el presente documento dando conformidad a lo expuesto.

Lima, 22, de noviembre de 2022.



DNI: 45950880
Firma del autor: Llanos Carhuapoma, Mery Flor



Mg. Oscar Bernuy Flores López
QUÍMICO FARMACÉUTICO
C.Q.F.P. 10100
DNI: 41196881

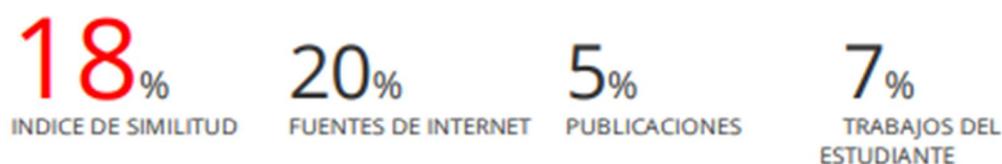
DNI: 41196881
Firma del Asesor: Oscar Bernuy Flores López

1. Apellidos y Nombres
2. DNI
3. Grado o título profesional
4. Título del trabajo de Investigación
5. Porcentaje de similitud

1 Se emite la presente declaración en virtud de lo dispuesto en el artículo 8°, numeral 8.2, tercer párrafo, del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos conducentes a Grados y Títulos – RENATI, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 033-2016-SUNEDU/CD, modificado por Resolución de Consejo Directivo N° 174-2019-SUNEDU/CD y Resolución de Consejo Directivo N° 084-2022-SUNEDU/CD.

TESIS EVALUACIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	6%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	5%
3	repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.uma.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	www.slideshare.net Fuente de Internet	1%
6	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	biblioteca2.ucab.edu.ve Fuente de Internet	1%
8	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	1%
9	pesquisa.bvsalud.org Fuente de Internet	

1%

10 burjcdigital.urjc.es
Fuente de Internet

1%

Excluir citas Activo

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía Activo



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA**

**EVALUACIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT Y
DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DE LAS
OFICINAS FARMACÉUTICAS EN EL DISTRITO DE
PUENTE PIEDRA, ENERO-MARZO 2022**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE QUÍMICO
FARMACÉUTICO**

AUTORES

Bach. ALVAREZ AYLAS, NERI

<https://orcid.org/0000-0002-1221-6517>

Bach. LLANOS CARHUAPOMA, MERY FLOR

<https://orcid.org/0000-0002-3706-7968>

ASESOR

Mg. FLORES LOPEZ, OSCAR BERNUY

<https://orcid.org/0000-0001-9091-2537>

LIMA – PERÚ

2022

DEDICATORIA

A mis padres, por su acuerdo y ayuda en los momentos malos. Me han ayudado a afrontar las dificultades sin perder nunca la nobleza ni renunciar a cualquier pretensión de esfuerzo. Me han dado todo lo que soy personalmente, mis cualidades, mis normas, mi firmeza y mi seguridad, y esto con una porción increíble de cariño y sin pedir nada.

ALVAREZ AYLAS, NERI

A mis Padres y Hermanos que estuvieron brindándome su apoyo incondicional durante mi carrera y realización de mi tesis, por creer siempre en mí. Al amor de mi vida, por estar siempre a mi lado apoyándome, incluso en momentos difíciles, eres y serás mi fortaleza, tu apoyo fue fundamental en el desarrollo de mi tesis, por ser como eres, por eso te amo y te admiro. Nunca podré estar suficientemente agradecida mi amor. También a mis compañeros que han soportado directamente las consecuencias de mi trabajo realizado y que me ha permitido dar el límite de mí misma.

LLANOS CARHUAPOMA, MERY FLOR

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, queremos agradecer sinceramente a nuestro asesor y coordinador de tesis, por su apoyo y compromiso.

Su perspicacia, dirección, forma de trabajar, laboriosidad, comprensión y su inspiración han sido fundamentales para nuestra formación ya que nos han transmitido un sentimiento de seriedad, obligación y meticulosidad académica sin el cual nunca podríamos tener una preparación total como químicos farmacéuticos.

También queremos agradecer los consejos recibidos durante el taller de tesis de diferentes docentes de la Facultad de Ciencias de la Universidad María Auxiliadora, que de alguna manera han aportado a nuestra preparación

ÍNDICE GENERAL

	Páginas
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT	v
I. INTRODUCCIÓN	01
II. MATERIALES Y MÉTODOS	07
II.1 Enfoque y diseño de la investigación	07
II.2 Población, muestra y muestreo	08
II.3 Variables de la investigación	09
II.4 Técnicas e instrumentos para la recolección de datos	10
II.5 Plan metodológico para la recolección de datos	11
II.6 Procesamiento del análisis estadístico	11
II.7 Aspectos éticos	11
III. RESULTADOS	12
IV. DISCUSIÓN	34
IV.1 Discusión de resultados	34
IV.2 Conclusiones	40
IV.3 Recomendaciones	41

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.	42
ANEXOS	46
ANEXO A: Instrumentos de recolección de datos	46
ANEXO B: Matriz de consistencia	50
ANEXO C: Operacionalización de las variables	51
ANEXO D: Carta de aprobación de la Institución, Empresa o Comunidad para la ejecución del Proyecto de Tesis	52
ANEXO E: Consentimiento informado	54
ANEXO F: Fichas de validación de los cuestionarios (solamente en casos de aplicación de cuestionarios)	57
ANEXO G: Ficha de autorización por la institución	61
ANEXO H: Evidencias fotograficas del trabajo de campo	62
ANEXO I: Establecimientos de la institucion	64
ANEXO J: Establecimientos farmacéuticos según DIRIS Lima Norte	67

ÍNDICE DE TABLAS

	Páginas
Tabla 1. Edad del encuestado	12
Tabla 2. Sexo del encuestado	13
Tabla 3. Condición Laboral	14
Tabla 4. Condición Familiar	15
Tabla 5. Profesión de los personales	16
Tabla 6. Tabla de distribución de las respuestas a la dimensión “Agotamiento emocional ”	17
Tabla 7. Tabla de distribución de las respuestas a la dimensión - “Agotamiento emocional”	18
Tabla 8. Tabla de distribución de las respuestas a la dimensión “Despersonalización”	19
Tabla 9. Tabla de distribución de las respuestas a la dimensión “Realización profesional”	21
Tabla 10. Tabla de distribución de las respuestas a la dimensión “Realización profesional (2)”	22
Tabla 11. Evaluacion del sindrome de bornout	23
Tabla 12. Tabla de distribución de las respuestas a la dimensión “Responsabiidad”	25
Tabla 13. Tabla de distribución de las respuestas a la dimensión “Experiencia”	26

Tabla 14. Tabla de distribución de las respuestas a la dimensión “Liderazgo”	27
Tabla 15. Prueba de normalidad	28
Tabla 16. Interpretación del coeficiente de correlación de Rho de Spearman	29
Tabla 17. Prueba de correlación de Spearman entre Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral	30
Tabla 18. Prueba de correlación de Spearman entre la dimensión- Agotamiento emocional y variable Desempeño Laboral	31
Tabla 19. Prueba de correlación de Spearman entre la dimensión-Despersonalización y variable Desempeño Laboral	32
Tabla 20. Prueba de correlación de Spearman entre la dimensión Realización profesional y variable Desempeño Laboral	33

ÍNDICE DE FIGURAS

	Páginas
Figura 1. Edad del encuestado	12
Figura 2. Sexo del encuestado	13
Figura 3. Condición Laboral	14
Figura 4. Condición Familiar	15
Figura 5. Profesión de los personales	16
Figura 6. Evaluación de síndrome de burnout	24

RESÚMEN

Objetivo: Determinar la relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral en el personal de las oficinas farmacéuticas en el distrito de Puente Piedra, enero-marzo 2022.

Materiales y métodos: Enfoque cualitativo, diseño descriptivo, no experimental, de corte transversal y alcance correlacional. La población estuvo compuesto por 433 establecimientos farmacéuticos del distrito de Puente Piedra, según la DIRIS Lima Norte, una muestra de 58 establecimientos farmacéuticos

Resultados: Se identificó que el 28% para 24 – 29 años, 76% del sexo femenino y 24% masculino, 73,5% solo tenían 1 trabajo, 45% soltera (o) sin hijos, el 92,5% técnico en farmacia, el 92% que casi siempre se sienten emocionalmente agotado por su trabajo, un 60% señaló que se han vuelto insensible con la gente desde que ejerce esa profesión, el 73% que casi siempre han conseguido muchas cosas útiles con su profesión, el 95% cumple con las normas establecidas de la oficina farmacéutica, el 73% aplican sus conocimientos correctamente en las prácticas.

Conclusiones: La relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral en el personal de oficinas farmacéuticas en el distrito de Puente Piedra, enero-marzo 2022 fue indirecta moderada y es estadísticamente significativa ($r = -0.856$; $p = 0.000 < 0.05$).

Palabras claves: Síndrome de Burnout, desempeño Laboral, oficinas farmacéuticas

ABSTRACT

Objective: To determine the relationship between Burnout syndrome and work performance in the staff of pharmaceutical offices in the district of Puente Piedra, January-March 2022

Materials and methods: Qualitative approach, descriptive design, non-experimental, cross-sectional and correlational scope. The population was composed of 433 pharmaceutical establishments in the district of Puente Piedra, according to the DIRIS Lima Norte, a sample of 58 pharmaceutical establishments.

Results: It was identified that 28% for 24 – 29 years, 76% of the female sex and 24% male, 73.5% who only had 1 job, 45% single (or) without children, 92.5% pharmacy technician, 92% who almost always feel emotionally exhausted by their work, 60% indicated that they have become more insensitive to people since exercising that profession, 73% who have almost always achieved many useful things with their profession, 95% comply with the established standards of the pharmaceutical office, 73% who almost always apply their knowledge correctly in practices.

Conclusions: The relationship between Burnout syndrome and work performance in the staff of pharmaceutical offices in the district of Puente Piedra, January-March 2022 was indirect moderate and is statistically significant ($r = -.856$; $p = 0.000 < 0.05$).

Keywords: Burnout syndrome, job performance, pharmaceutical offices

I. INTRODUCCIÓN

La atención farmacéutica moderna se centra en mejorar la seguridad, los resultados terapéuticos y la calidad de vida del paciente. (1) Con este enfoque directo y su contacto con los pacientes, los farmacéuticos se enfrentan a nuevos desafíos psicológicos en términos de responsabilidades profesionales, y uno de estos desafíos es el agotamiento, de aspecto crónico denominado como el síndrome de Burnout. (2) Se ha estimado que alrededor del 50% de los farmacéuticos se consideran en riesgo de agotamiento, lo cual consiste en una reacción dilatada a las constantes tensiones laborales y relaciones en el trabajo, reducción de los logros personales que se desarrollan para hacer una contribución distinta y valiosa a la salud para el bienestar del paciente. (3)

El síndrome de Burnout relacionado a condiciones de estrés se desarrolla por situaciones laborales de alta implicancia como ocurre con los profesionales de la salud, esta condición influye básicamente en las vocaciones donde implican un control cercano con las personas en el trabajo, como los Químicos farmacéuticos y técnicos en farmacia, debido a que necesitan de mucha entrega y dedicación enfrentando a diario extensas jornadas laborales, que traen consigo enfermedades de tipo físico e incluso mental. (4,5)

Por otro lado, el desempeño laboral del profesional farmacéutico se ve afectado influyendo directamente en los resultados de trabajo, lo que conduce a estados negativos caracterizados por agotamiento, fatiga, somatización y aislamiento social, con un grave impacto en la productividad laboral, la atención al paciente, la deserción del personal y las tasas de rotación convirtiéndose un verdadero peligro médico en relación con el personal y la economía global. (6,7)

En China un grupo de 1394 farmacéuticos entre hombres y mujeres presentaron agotamiento emocional alto y moderado, respectivamente; 1216 (87,2%) y 167 (12,0%) presentaron despersonalización alta y moderada, respectivamente; y 1386 (99,4%) tenían logros personales bajos. (8) De igual importancia en Rumania un grupo de expertos sanitarios en una clínica de urgencias, presentó una prevalencia del 86% de agotamiento.(9) Asimismo en Turquía un estudio en expertos sanitarios en una clínica de la Facultad de Medicina evidencio que la

tasa de agotamiento relacionado al síndrome de Burnout fue del 77,8%. (10) Por otro lado en Francia el personal de emergencias de un hospital presentó una prevalencia del 34,6% de burnout, caracterizado como un nivel gravemente anormal. (11) En España el índice del protocolo de Burnout en 758 terapeutas ocupacionales de la salud identificó que el 63,5% entre hombre y mujeres presentó esta patología. (12) De igual importancia en Estados Unidos un estudio en un grupo de médicos de un Hospital de Massachusetts informó de manera variable estimaciones de prevalencia de agotamiento general o subcomponentes de agotamiento: 67.0%, en agotamiento general, 72.0%, en la fatiga laboral, el 68,1% en la despersonalización y el 63,2% en la baja realización cercana al hogar. (13) Asimismo en Brasil se evidencio que el 14,3% de los profesionales de salud presentaron este síndrome. (14). También en Argentina un 33% de los profesionales de la salud del Instituto Cardiovascular de Buenos Aires, introdujeron grados bajos de fortaleza y el 35% introdujo estándares positivos de burnout. El 65% indicó grados innegables de burnout, con un 71% grados significativos de despersonalización y un 52% grados bajos de satisfacción individual. (15) Finalmente en Perú un estudio sobre el obrero del bienestar en el Establecimiento clínico Vallecito de Puno evidencio un 7.1% de agotamiento emocional, 14.2% de despersonalización y un 21.4% de realización personal. (16)

Dentro de las causas de este problema se presentan el agotamiento del farmacéutico que está relacionado con el trabajo estresante, hacer demasiado y anteponer las necesidades de los demás a las propias, asimismo las tareas diarias, las largas horas de trabajo, horarios extras, los inventarios, la falta de respeto de los clientes, el poco salario por la jornada laboral. (17)

Las consecuencias de esta problemática corresponden al agotamiento emocional e irritabilidad en el ámbito laboral que podrían conducir al desarrollo de problemas psiquiátricos, con énfasis en el burnout, que se retrata por la fatiga laboral, la desconexión y la reducción de la satisfacción individual. Asimismo, estas consecuencias son potencialmente graves para los farmacéuticos, los pacientes y las instituciones de salud, e incluyen el riesgo de depresión, errores de dispensación que conlleven a afectar la seguridad del paciente. (18)

Se han realizado muchas investigaciones sobre el agotamiento en los profesionales de la salud, pero mayormente los informes están enfocados en enfermeras y médicos. Estos estudios mostraron que el ambiente laboral hospitalario está relacionado con el agotamiento y la satisfacción laboral, especialmente en enfermería, pero la evidencia de los farmacéuticos es limitada. Ante lo expuesto, es necesario investigar la existencia del índice de Burnout en trabajadores de oficinas farmacéuticas y la influencia que puedan ocasionar en el desempeño laboral.

El síndrome de burnout es un cuadro de fatiga cerebral, que se describe como un desgaste laboral progresivo que comienza con niveles excesivos y prolongados de estrés laboral, el cual se produce a causa de excesivas jornadas laborales, presión persistente o decepción laboral, esto es un desencadenante de otros problemas de bienestar físicos y psicológicos más genuinos. En el momento en que un individuo tiene la condición de burnout, la persona puede sentirse agotada cada día, tener una conducta escéptica, sentirse desmotivado y decepcionado con su trabajo. El burnout puede ir acompañado de efectos secundarios reales como dolores cerebrales, enfermedades y problemas para descansar. (19)

El desempeño laboral es el grado de cumplimiento de la ocupación que un individuo logra únicamente después de un nivel específico de esfuerzo. Depende de la medida de esfuerzo agotada, pero también de la aptitud y la percepción del trabajo del individuo. Una persona que invierte mucha energía en su trabajo, pero que tiene una inclinación restringida o que ha evaluado erróneamente que es importante prevalecer en la asociación, podría lograr una demostración terrible. Asimismo, la ejecución del trabajo son actividades detectables y coordinadas hacia un objetivo, donde el trabajador muestra el afán y la capacidad de ejecutarlos, dado que el clima es apropiado para ellos. El análisis de la ejecución comprende la determinación, la estimación y el consejo de la ejecución humana en las asociaciones. La estimación es el componente central del marco de examen y busca decidir cómo la ejecución puede estar a la altura de los principios objetivos específicos. (7)

En los antecedentes internacionales, Dimitriu, M (2020) cuya investigación fue estudiar su impacto y los posibles avances que se pueden tomar para disminuir el

ritmo de expansión del trastorno de agotamiento en la pandemia. Como metodología se utilizaron 50 cuestionarios para residentes médicos del hospital de urgencias no COVID-19 en Rumanía. Los resultados de burnout fueron 63% para varias especialidades médicas. Los factores de riesgo identificados para el agotamiento fueron: estado de ánimo individual, estrés familiar adicional, insatisfacción con la facultad clínica y el primer año de residencia médica. En conclusión, cada residente y otro cuidador de nivel superior son susceptibles a ello. (9)

Valero, M (2019) investigación sobre el trastorno de burnout en alumnos de sanidad y reconocer las variables que ocurren dentro de la posición clínica temporal, la metodología indicó un análisis observacional, descriptivo y transversal, cuyo tamaño muestral fue de 126 estudiantes. En los resultados se mostraron que ningún alumno manifestó altos niveles de despersonalización o bajos logros personales. La muestra femenina mostró mayores sentimientos de ansiedad a causa de diferentes variables, como la ausencia de habilidad ($p = 0.001$) y la transmisión de pésimas informaciones ($p = 0,01$) ($p = 0.01$). Teniendo todo en cuenta, observó que su ejemplo no cumplía los estándares que mostraban la presencia de la condición de burnout.(22)

Li, L et. al (2017), en su estudio acerca de la conexión del estrés y la ejecución de la ocupación de las enfermeras en China, el método utilizado fue una encuesta de tipo transversal de 852 enfermeras de 4 hospitales de la provincia de Heilongjiang, China. En los resultados denotaron que las tres subescalas de tensión ocupacional se relacionaron negativamente con la ejecución del trabajo. Las estrategias de afrontamiento positivas moderaron la atención al paciente y el desempeño laboral. Concluye en cuanto a metodologías de adaptación positiva disminuyen o apoyan las consecuencias adversas del peso de la ocupación en la ejecución del trabajo y los procedimientos de la adaptación negativa incrementan las consecuencias adversas. (23)

En los antecedentes nacionales, Lauracio,T et al (2020) en su estudio sobre identificación de la existencia del síndrome de la condición de Burnout en la fuerza de trabajo del bienestar y el desempeño laboral. Como metodología fue una investigación descriptiva – correlacional, conformada por 21 profesionales de

la salud. Los resultados indicaron 7,09 en un tamaño de 1 a 10 ($s=2,32$), rendimiento ocupacional 35,71 en un tamaño de 0 a 40 ($s = 0,81$), no hay conexión entre los dos factores ($r=0,063$). Se presume que la condición de Burnout es de nivel medio, la ejecución del trabajo es alta y que no hay asociación con la condición de Burnout y la ejecución de la ocupación del personal de asistencia gubernamental.(16)

Burga C et al (2018) en su estudio en base a la conexión con los grados sobre el trastorno de burnout y el rendimiento ocupacional, como metodología fue de tipo no experimental transversal, correlacional, cuya muestra fue realizada por 120 especialistas. De los registros hallados han sido que se produce un vínculo contrario entre los dos elementos; la valoración Pearson de (- 0,325) y un Chi2 de (0,001); así mismo indica un escaso grado de trastorno de Burnout con 95,83% y un grado significativo de rendimiento ocupacional con 82,5%. Se concluye que existe una relación inversa. (20)

Abarca. J (2018) en su estudio ante la conexión con el grado de trastorno de Burnout y la ejecución del trabajo, la metodología es de tipo correlacional, de tipo esencial, cuantitativa y transversal, muestra por 60 personales de salud. De los registros hallados, evidenciaron una conexión opuesta frente al trastorno de agotamiento y la ejecución de la ocupación, con un coeficiente de relación de - 0,520 y como la estimación de la probabilidad ($p = 0,003$). Este estudio concluye al respecto una conexión opuesta ante el grado de condición de Burnout y la ejecución de la ocupación en el personal de salud. (21)

El presente estudio se justifica a nivel teórico debido a que aportará con conocimiento científico actualizado sobre el trastorno de Burnout y la ejecución del trabajo que presentan los expertos en oficinas farmacéuticas. En el aspecto práctico los registros hallados de este estudio servirán para que autoridades, instituciones, realicen procedimientos y protocolos para disminuir la carga o estrés laboral y evitar posibles enfermedades en el personal de trabajo. Finalmente, a nivel metodológico se diseñó una herramienta de tipo cuestionario que fue validado por expertos en el área y sometida a un análisis de confiabilidad.

Presenta como objetivo general el determinar la relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral en el personal de oficinas farmacéuticas en el distrito de Puente Piedra, enero-marzo 2022.

Presenta como hipótesis que existe relación significativa entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral en el personal de oficinas farmacéuticas en el distrito de Puente Piedra, enero-marzo 2022.

II. MATERIALES Y MÉTODOS

II.1 Enfoque y diseño de investigación

Enfoque de la investigación: El presente estudio tuvo un carácter cualitativo debido a que está enfocado en el significado y la observación de un fenómeno en el entorno natural (24).

Diseño de investigación: De diseño descriptivo, no experimental, debido a que no se manipularon variables y no se pretende medir cambios en el fenómeno que se estudia; de corte transversal, porque se realizó una medición del fenómeno en un momento dado y de alcance correlacional por cuanto el objetivo fue medir el nivel de relación entre dos variables (25).

Tipo de estudio: La clase de estudio fue básica, ya que su objetivo fue conseguir y acumular datos para crear una base de información que se sume a los datos actuales (26).

II.2 Población, muestra y muestreo

II.2.1. Población: La población estuvo compuesto por 433 establecimientos farmacéuticos en el distrito de Puente Piedra, según la DIRIS Lima Norte, respecto al expediente N° 2022-02-00022662 del 25 de mayo del 2022

II.2.2. Muestra: El tamaño de la muestra se obtuvo por medio del uso de la fórmula para poblaciones aleatorias, que se detalla a continuación:

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

N = Tamaño de la población

k = Es la constante que depende del nivel de confianza que asignemos. (Para el caso del cálculo se usó el nivel de confianza del 90% que corresponde como valor de la constante = 1.64)

p = Es la proporción de individuos que poseen en la población la característica de estudio. Este dato es generalmente desconocido y se suele suponer que p=q=0.5 que es la opción más segura.

q = Es la proporción de individuos que no poseen esa característica, es decir,
es 1-p.

n = Es el tamaño de la muestra

E = Error que se previsto.

$$n = \frac{1.64^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 433}{(0.1^2(433 - 1)) + 1.64^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 58 \text{ establecimientos farmacéuticos}$$

La muestra estuvo constituida por 58 establecimientos farmacéuticos, el cual se consideró a 200 profesionales que laboraban en estos establecimientos, divididos entre 185 técnicos en farmacia y 15 químicos farmacéuticos.

II.2.3. Criterio de Inclusión:

- Personal técnico en farmacia y Químico farmacéutico
- Personal de ambos sexos
- Personal que labora permanentemente

II.2.4. Criterio de Exclusión:

- Personal no farmacéutico
- Usuarios de la oficina farmacéutica

II.2.5. Muestreo: No probabilístico debido a que no se tomó la muestra aleatoriamente y fue bajo criterio de inclusión y exclusión. (27).

II.3. Variable de la investigación

Variable 1: Síndrome de Burnout

Definición conceptual: Consiste en una condición de extenuación, anímico, mental y corporal que se produce como consecuencia de demandas abrumadoras, estrés crónico o insatisfacción laboral. (28)

Definición operacional: Consistió en medir el agotamiento emocional, la despersonalización y la realización profesional por medio de un cuestionario diseñado por Maslach.

Variable 2: Desempeño laboral en el personal de las oficinas farmacéuticas en el distrito de Puente Piedra, enero-marzo 2022.

Definición conceptual: Es la ejecución del trabajo y la exhibición del trabajador en el desempeño de las capacidades y asignaciones fundamentales que requiere su situación en el entorno laboral concreto, lo que permite mostrar su idoneidad (29).

Definición operacional: Consistió en medir la responsabilidad, la experiencia y el liderazgo por medio de un cuestionario diseñado para esta investigación.

II.4. Técnica e instrumentos para la recolección de datos

II.4.1. Técnica: La técnica que se utilizó fue la encuesta.

II.4.2. Instrumento: La primera parte estuvo compuesta por datos demográficos como: edad, sexo, condición laboral, condición familiar y profesión.

La segunda parte corresponde al instrumento estandarizado de Maslach para medir el síndrome de burnout, la variable "Síndrome de burnout", estuvo compuesto por 3 dimensiones (Agotamiento emocional, despersonalización y realización profesional), compuesto por 22 preguntas.

Para la asignación se consideró como:

- 1: Nunca
- 2: Casi nunca
- 3: A veces

4: Casi siempre

5: Siempre

La tercera parte corresponde a la variable “desempeño laboral”, estuvo compuesto por 3 dimensiones (Responsabilidad, experiencia y liderazgo), compuesto por 12 preguntas. Para la asignación se consideró como:

1: Nunca

2: Casi nunca

3: A veces

4: Casi siempre

5: Siempre

II.5. Plan metodológico para la recolección de datos

Los permisos correspondientes se solicitaron a los propietarios de cada una de las oficinas farmacéuticas en estudio. Se presentaron un consentimiento informado a cada encuestado para que formen parte del estudio. Luego se continuo con el desarrollo de la recolección de los datos correspondientes en cada establecimiento en un tiempo acorde a la investigación.

II.6. Procedimiento de análisis estadístico

La información de esta investigación se procesó en Excel, los cuales fueron analizados mediante el software estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Science) en la versión 27, esto permitió obtener la estadística descriptiva e inferencial correspondiente de la investigación.

II.7. Aspectos éticos

La presente investigación tomó los datos de los encuestados éticamente solo con fines académicos, asimismo los investigadores declararon no tener algún conflicto de interés. Por otro lado, se tuvieron como directrices los cuatro principios bioéticos: autonomía, beneficencia, no maleficencia y justicia.

III. RESULTADOS

En las siguientes tablas y figuras se muestran los resultados de la presente investigación “Evaluación del Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral en el personal de las oficinas farmacéuticas en el distrito de Puente Piedra, enero-marzo 2022” el cual procede a detallar:

Tabla 1. Edad del encuestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	18-23 años	48	24,0	24,0	24,0
	24-29 años	56	28,0	28,0	52,0
	30-35 años	37	18,5	18,5	70,5
	36-41 años	30	15,0	15,0	85,5
	Mayor de 41 años	29	14,5	14,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

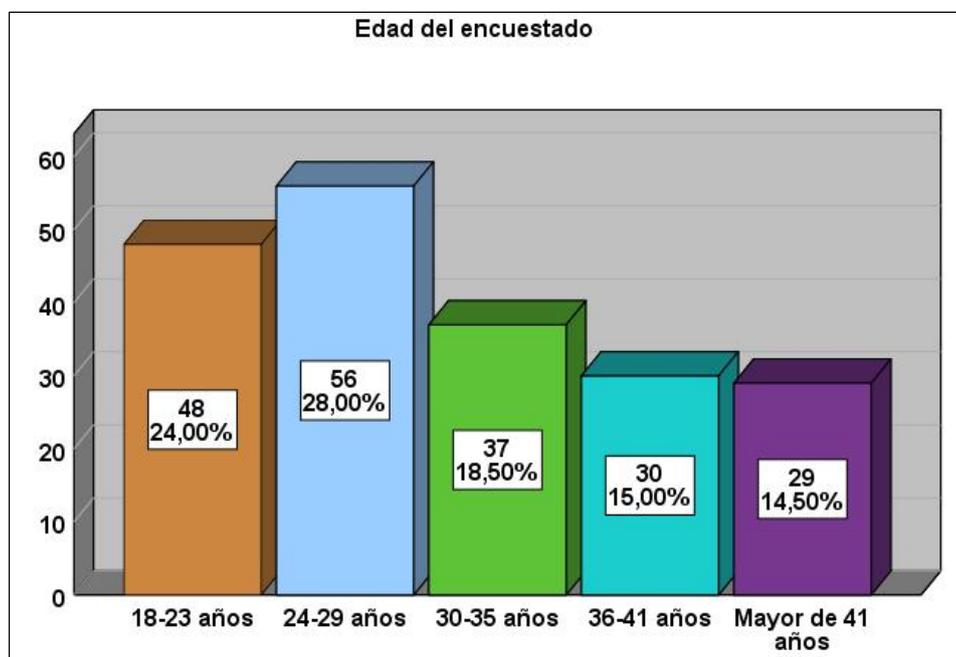


Figura 1. Edad del encuestado

En la tabla 1 y figura 1, se evidencia un predominante 28% para los de 24-29 años, seguido de un 24% para las edades de 18-23 años, un 18,5% para los de

30 a 35 años, finalmente para las edades de 36 a mayores de 41 años un 15% y un 14,5%.

Tabla 2. Sexo del encuestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	152	76,0	76,0	76,0
	Masculino	48	24,0	24,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

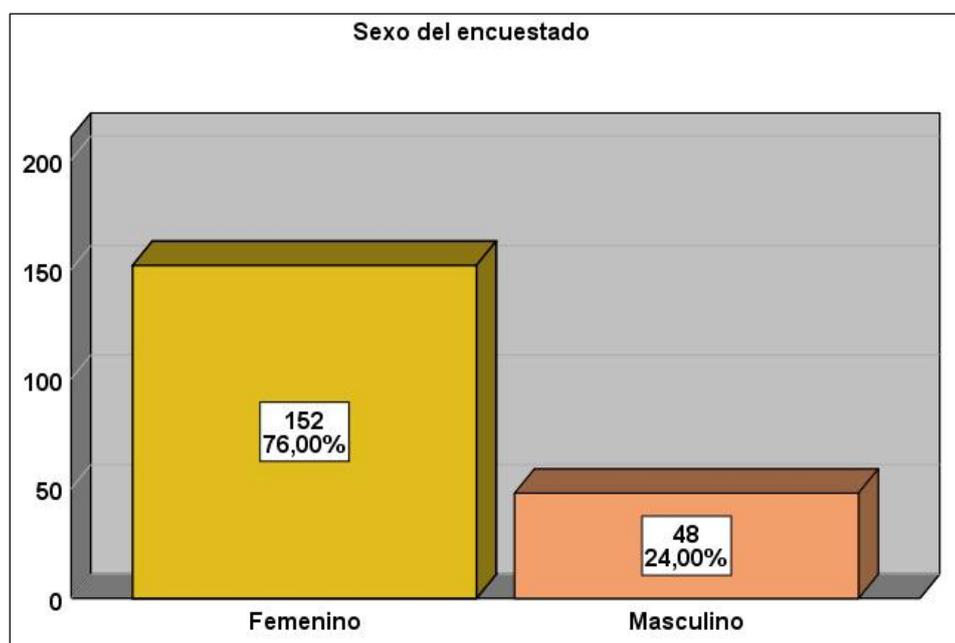


Figura 2. Sexo del encuestado

En la tabla 2 y figura 2, se muestran que existió un alto porcentaje del 76% para el sexo femenino y un 24% para el sexo masculino.

Tabla 3. Condición Laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 solo trabajo	147	73,5	73,5	73,5
	2 trabajos	42	21,0	21,0	94,5
	Más de 2 trabajos	11	5,5	5,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

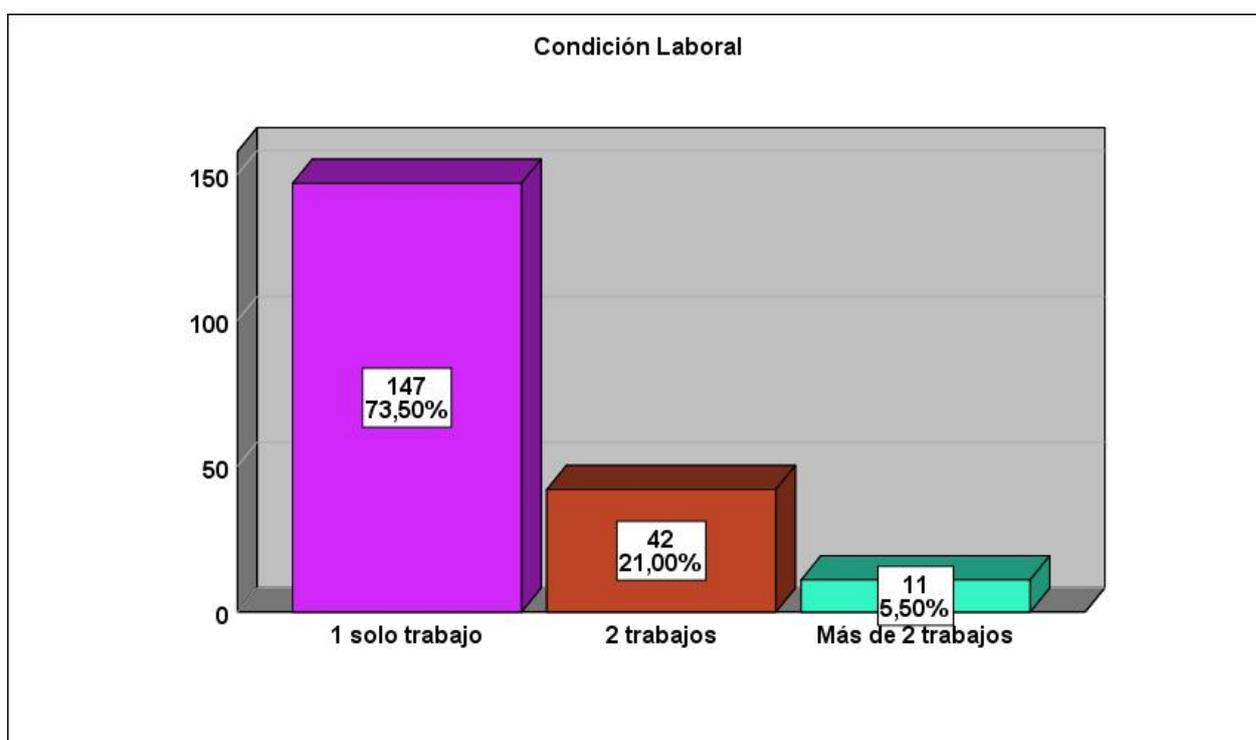


Figura 3. Condición Laboral de los personales de las Oficinas farmacéuticas

En la tabla 3 y figura 3, se muestran los resultados para la condición laboral donde un predominante 73,5% indicó que solo tienen un trabajo, seguido de un 21% de personales que indicaron que actualmente tienen 2 trabajos, finalmente un porcentaje minoritario del 5,5% señaló que cuentan con más de dos trabajos

Tabla 4. Condición Familiar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Soltera (o) sin hijos	90	45,0	45,0	45,0
	Casada (o) sin hijos	9	4,5	4,5	49,5
	Soltera (o) con hijos	41	20,5	20,5	70,0
	Casada (o) con hijos	60	30,0	30,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

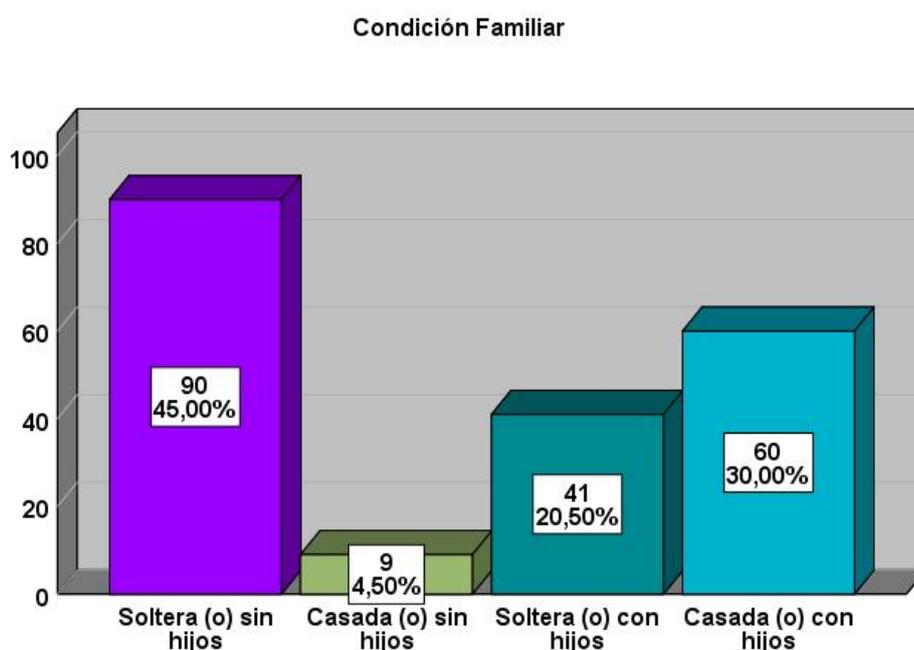


Figura 4. Condición Familiar

En la tabla 4 y figura 4, se observa los resultados de las condiciones familiares donde hubo un predominante 45% de los personales donde señalaron que son soltera(o) sin hijos, un 30% que son casados con hijos, un 20,5% que son solteros con hijos, finalmente un mínimo del 4,5% que son casados sin hijos.

Tabla 5. Profesión de los personales

Profesión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Químico farmacéutico	15	7,5	7,5	7,5
	Técnico en farmacia	185	92,5	92,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

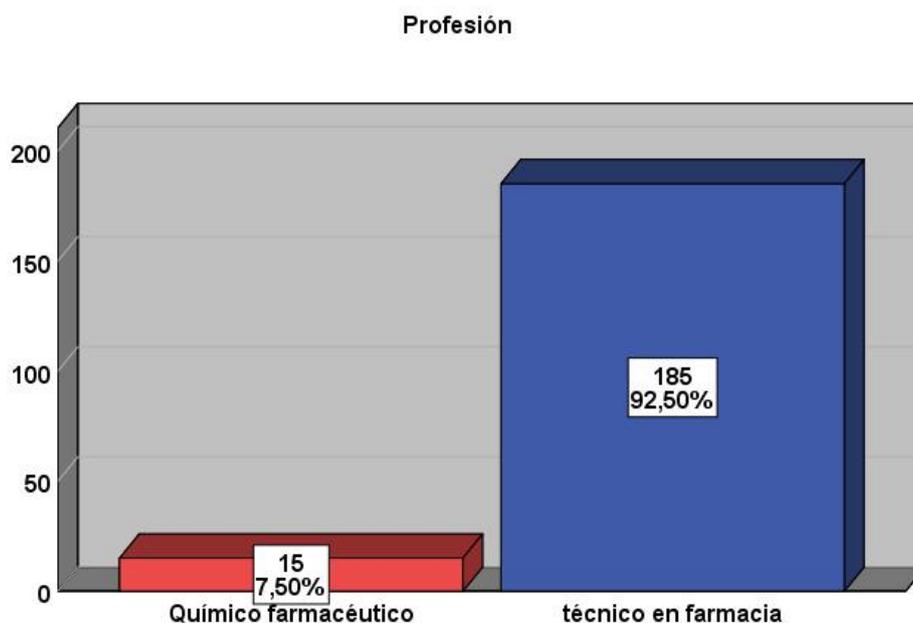


Figura 5. Profesión de los personales

En la tabla 5 y figura 5, se evidencia los resultados donde un predominante 92,5% son Técnicos en farmacia y un mínimo 7,5% que son Químicos farmacéuticos.

VARIABLE 1: Síndrome de Burnout

Tabla 6. Tabla de distribución de las respuestas a la dimensión – “Agotamiento emocional (1)”

1. Se siente emocionalmente agotado por su trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	184	92,0	92,0	92,0

	Siempre	16	8,0	8,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

2. Se siente cansado al final de la jornada de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	76	38,0	38,0	38,0
	Siempre	124	62,0	62,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

3. Se siente fatigado cuando se levanta de la cama y tiene que ir a trabajar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	63	31,5	31,5	31,5
	Siempre	137	68,5	68,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

4. Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo para Ud.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	20	10,0	10,0	10,0
	Siempre	180	90,0	90,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

5. Se siente “quemado” por su trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	124	62,0	62,0	62,0
	Siempre	76	38,0	38,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

En la tabla 6, se muestra un 92% de personales que indicó que casi siempre se sienten emocionalmente agotados por su trabajo, el 62% señalaron que siempre se sienten cansados al final de la jornada del trabajo, un 68,5% demostraron que siempre se sienten fatigado cuando se levanta de la cama y tiene que ir a trabajar, un 90% mostró que el trabajar todo el día con mucha gente es siempre un esfuerzo para ellos, finalmente un 62% que casi siempre se sienten quemados por el trabajo.

Tabla 7. Tabla de distribución de las respuestas a la dimensión – “Agotamiento emocional (2)”

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
6. Se siente frustrado en su trabajo					
Válido	Casi siempre	80	40,0	40,0	40,0
	Siempre	120	60,0	60,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	
7. Cree que está trabajando demasiado					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	65	32,5	32,5	32,5
	Siempre	135	67,5	67,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	
8. Trabajar directamente con personas le produce estrés					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	87	43,5	43,5	43,5
	Siempre	113	56,5	56,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	
9. Se siente como si estuviera al límite de sus posibilidades					

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	65	32,5	32,5	32,5
	Siempre	135	67,5	67,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

En la tabla 7, se evidencian los resultados para la dimensión – “Agotamiento emocional”, un 60% indican que siempre se sienten frustrados, el 67,5% de personales señalaron que siempre creen que están trabajando demasiado, un 56,5% indicó que trabajar directamente con las personas siempre les produce estrés, finalmente un 67,5% señaló que siempre se sienten como si estuvieran al límite de sus posibilidades.

Tabla 8. Tabla de distribución de las respuestas a la dimensión – “Despersonalización”

10. Cree que trata a algunos clientes como si fueran objetos impersonales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	65	32,5	32,5	32,5
	Casi nunca	75	37,5	37,5	70,0
	Casi siempre	60	30,0	30,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

11. Se ha vuelto más insensible con la gente desde que ejerce esta profesión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	80	40,0	40,0	40,0
	Siempre	120	60,0	60,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

12. Le preocupa el hecho de que este trabajo le endurezca emocionalmente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	200	100,0	100,0	100,0

13. Realmente no le preocupa lo que les ocurre a sus clientes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	112	56,0	56,0	56,0
o	Casi nunca	88	44,0	44,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

14. Siente que sus clientes lo culpan por alguno de sus problemas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	29	14,5	14,5	14,5
o	Casi siempre	76	38,0	38,0	52,5
	Siempre	95	47,5	47,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

En la tabla 8, se aprecian los resultados de las preguntas para la dimensión “Despersonalización”, un 37,5% de personales de las oficinas farmacéuticas señalaron que creen que casi nunca tratan a algunos clientes como si fueran objetos impersonales, un 60% señaló que se han vuelto más insensible con la gente desde que ejerce esa profesión, un total del 100% señaló que siempre les preocupa el hecho de que el trabajo le endurezca emocionalmente, el 56% indicó que les preocupa lo que les ocurre a los clientes y un 47,5% mencionó que siempre sienten que sus clientes los culpan por alguno de sus problemas.

Tabla 9. Tabla de distribución de las respuestas a la dimensión – “Realización profesional”

15. Comprende fácilmente cómo se sienten los clientes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	27	13,5	13,5	13,5

o	Casi siempre	73	36,5	36,5	50,0
	Siempre	100	50,0	50,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

16. Trata muy eficazmente los problemas de los clientes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	53	26,5	26,5	26,5
	Casi siempre	76	38,0	38,0	64,5
	Siempre	71	35,5	35,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

17. Cree que influye positivamente con su trabajo en la vida de sus clientes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	26	13,0	13,0	13,0
	Casi siempre	67	33,5	33,5	46,5
	Siempre	107	53,5	53,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

18. Se siente muy activo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	128	64,0	64,0	64,0
	Siempre	72	36,0	36,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

En la tabla 9, para la dimensión – “Realización profesional”, donde un 50% de personales indicaron que siempre comprenden fácilmente cómo se sienten los

clientes, un 38% que señaló que casi siempre trata muy eficazmente los problemas de los clientes, un 53,5% indicó que siempre influye positivamente su trabajo en la vida de los clientes, finalmente un 64% de los personales que casi siempre se sienten muy activos.

Tabla 10. Tabla de distribución de las respuestas a la dimensión – “Realización profesional (2)”

19. Puede crear fácilmente una atmósfera relajada con sus clientes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	25	12,5	12,5	12,5
	Casi siempre	75	37,5	37,5	50,0
	Siempre	100	50,0	50,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

20. Se siente estimulado después de trabajar con sus clientes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	75	37,5	37,5	37,5
	Siempre	125	62,5	62,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

21. Ha conseguido muchas cosas útiles con su profesión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	146	73,0	73,0	73,0
	Siempre	54	27,0	27,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

22. En su trabajo trata los problemas emocionales con calma

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado

Válido	Casi siempre	145	72,5	72,5	72,5
	Siempre	55	27,5	27,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

En la tabla 10, se evidencia los resultados para la dimensión “Realización profesional”, un 50% que fácilmente siempre se puede crear una atmósfera relajada con sus clientes, el 62,5% comentó que siempre se sienten estimulados después de trabajar con sus clientes, seguido del 73% que casi siempre han conseguido muchas cosas útiles con su profesión, finalmente un 72,5% que en el trabajo casi siempre trata los problemas emocionales con calma.

Tabla 11. Evaluación del Síndrome de Burnout

Síndrome de Burnout (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	0	0,0	0,0	0,0
o	Medio	3	1,5	1,5	1,5
	Alto	197	98,5	98,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

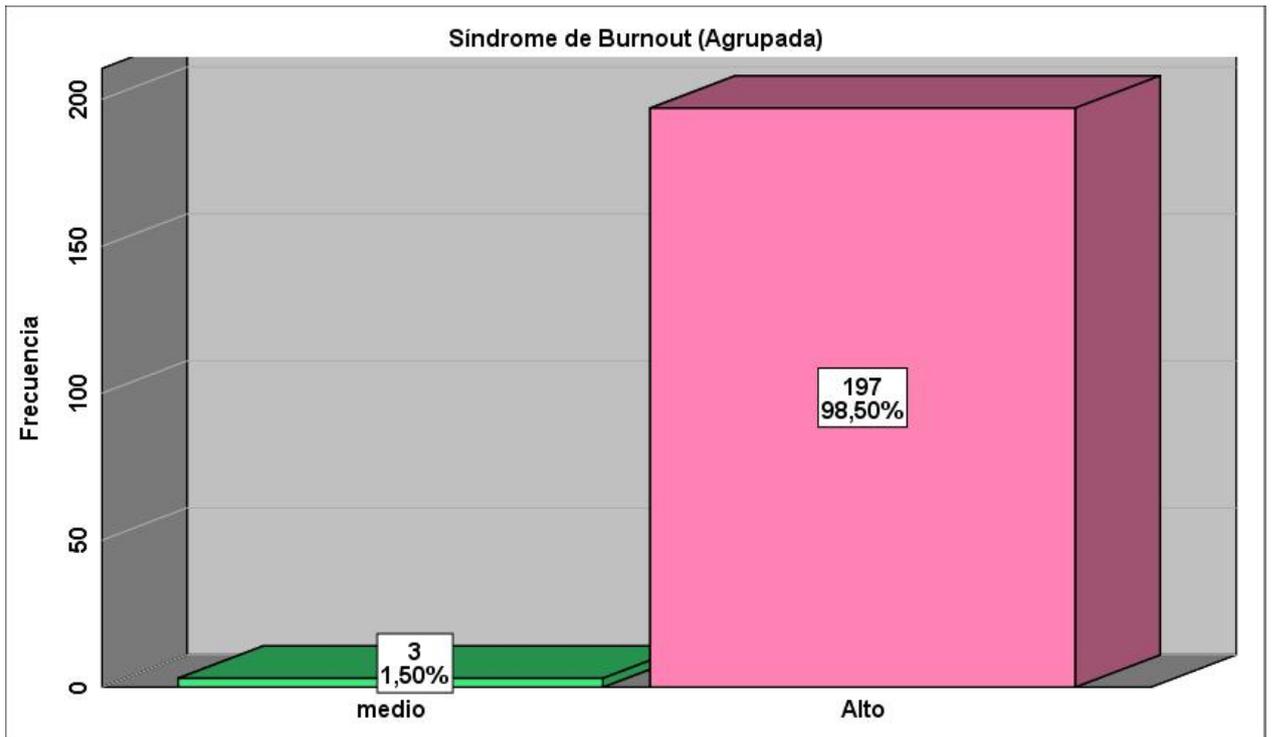


Figura 6. Evaluación del Síndrome de Burnout

En la tabla 11 y figura 6, se evidencian los resultados para la evaluación del Síndrome de Burnout por lo que se halló un elevado porcentaje del 98,5% y un mínimo del 1,5% para el nivel medio.

VARIABLE 2: Desempeño laboral

Tabla 12. Tabla de distribución de las respuestas a la dimensión - "Responsabilidad"

1. Asume la responsabilidad por los resultados de su trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	38	19,0	19,0	19,0
	Casi siempre	92	46,0	46,0	65,0
	Siempre	70	35,0	35,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

2. Cumple con las normas establecidas de la oficina farmacéutica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	10	5,0	5,0	5,0
	Siempre	190	95,0	95,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

3. Afronta las dificultades a la hora de resolver un problema

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	34	17,0	17,0	17,0
	A veces	35	17,5	17,5	34,5
	Casi siempre	8	4,0	4,0	38,5
	Siempre	123	61,5	61,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

4. Actúa cuando hay que tomar una decisión y no hay ningún tipo de procedimiento al respecto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	91	45,5	45,5	45,5
	Casi siempre	53	26,5	26,5	72,0
	Siempre	56	28,0	28,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

En la tabla 12, se evidencia que existen un porcentaje mayor de 46% quienes señalaron que casi siempre asumen la responsabilidad por los resultados de su trabajo, el 95% siempre cumple con las normas establecidas de la oficina farmacéutica, el 61,5% siempre afrontan las dificultades a la hora de resolver un problema, finalmente el 45,5% indicaron que a veces actúan cuando hay que tomar una decisión y no hay ningún tipo de procedimiento al respecto.

Tabla 13. Tabla de distribución de las respuestas a la dimensión - "Experiencia"**5. Se siente capaz de dar soluciones rápidas ante problemas**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	82	41,0	41,0	41,0
	A veces	118	59,0	59,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

6. Participa en las capacitaciones para mejorar sus conocimientos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	82	41,0	41,0	41,0
	A veces	118	59,0	59,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

7. Aplica sus conocimientos correctamente en la practica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	146	73,0	73,0	73,0
	Casi siempre	54	27,0	27,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

8. Se considera calificado de poder realizar un buen trabajo por su capacidad y años de experiencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	136	68,0	68,0	68,0
	Casi siempre	64	32,0	32,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

En la tabla 13, se evidencia los resultados para la dimensión "Experiencia", un 59% de personales señaló que a veces se sienten capaces de dar soluciones rápidas ante problemas, el 59% señaló que a veces participan en las capacitaciones para mejorar sus conocimientos, seguido del 73% que a veces

aplican sus conocimientos correctamente en las prácticas, finalmente un 68% que a veces se consideran calificados de poder realizar un buen trabajo por su capacidad y años de experiencia.

Tabla 14. Tabla de distribución de las respuestas a la dimensión - "Liderazgo"

9. Trabaja fácilmente con personas con puntos de vista diferentes al de usted

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	109	54,5	54,5	54,5
	A veces	91	45,5	45,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

10. Toma en cuenta las opiniones de sus compañeros para hacer un mejor trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	98	49,0	49,0	49,0
	A veces	102	51,0	51,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

11. Se interesa por resolver los conflictos de su área de trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	109	54,5	54,5	54,5
	A veces	91	45,5	45,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

12. Reconoce las habilidades de sus compañeros e incentiva a que realicen mejor sus labores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
--	--	------------	------------	-------------------	----------------------

Válid o	Casi nunca	101	50,5	50,5	50,5
	A veces	99	49,5	49,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

En la tabla 14, se muestran los resultados para la dimensión “Liderazgo”, donde predominó un 54,5% que casi nunca trabaja fácilmente con personas con puntos de vista diferentes al de ellos, seguido del 51% que a veces se toma en cuenta las opiniones de sus compañeros para hacer un mejor trabajo, un 54,5% que señaló que casi nunca se interesa por resolver los conflictos del área de su trabajo, finalmente un 50,5% indicó que casi nunca reconocen las habilidades de sus compañeros y los incentiva a que realicen mejor sus labores.

Prueba de Hipótesis

Prueba de Normalidad:

En la presente investigación se ha considerado un ejemplo de 200 personales de oficinas farmacéuticas, en el que Kolmogorov- Smirnov se considera la prueba estadística adecuada para pruebas mayores de 50.

Tabla 15. Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	G	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
V1 Síndrome de Burnout	,545	200	,000	,528	200	,000

V2 Desempeño Laboral	,381	2	,000		,490	200	,000
		0					
		0					

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación: El resultado de la prueba de normalidad corresponde a 0,000 ($p < 0,05$), por lo tanto, se interpreta que las distribuciones de los datos no son normales en ambas variables.

Los resultados de la prueba de normalidad indican el uso de estadísticos no paramétricos para variables cualitativas, no normales como el Coeficiente de correlación de Rho de Spearman (r).

Coeficiente de correlación de Rho de Spearman (r):

Para obtener la correlación entre síndrome de burnout y desempeño laboral se utilizó el coeficiente de correlación por rangos de Spearman (ρ), según Martínez y Campos, (2015):

Tabla 16 . Interpretación del coeficiente de correlación de Rho de Spearman

Valor de rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta

0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Martínez y Campos, (2015)

Contrastación de Hipótesis General

H1: Existe relación significativa entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral en el personal de oficinas farmacéuticas en el distrito de Puente Piedra, enero-marzo 2022.

HO: No existe relación significativa entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral en el personal de oficinas farmacéuticas en el distrito de Puente Piedra, enero-marzo 2022.

Tabla 17. Prueba de correlación de Spearman entre Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral

		Correlaciones		
			V1 Síndrome de Burnout	V2 Desempeño Laboral
Rho de Spearman	V1 Síndrome de Burnout	Coeficiente de correlación	1,000	-,856**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	200	200
	V2 Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	-,856**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	200	200

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

La tabla 17 muestra un valor de significancia asintótica bilateral menor al 0.05 para las variables Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral. Esto es evidencia de que existe relación inversa entre las variables de este estudio, se rechaza la

hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, asimismo muestra un coeficiente de correlación moderada y es estadísticamente altamente significativa ($r=-.856$; $p=0.000<0.05$).

Decisión: Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

a) Comprobación de la Hipótesis Específica N° 01

H0: No existe relación significativa entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral en el personal de oficinas farmacéuticas en el distrito de Puente Piedra, enero-marzo 2022.

H1: Existe relación significativa entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral en el personal de oficinas farmacéuticas en el distrito de Puente Piedra, enero-marzo 2022.

Tabla 18. Prueba de correlación de Spearman entre la dimensión-Agotamiento emocional y variable Desempeño Laboral

			D1Agotamiento o Emocional	V2Desempeño o Laboral
Rho de Spearman	D1Agotamiento o Emocional	Coefficiente de correlación	1,000	-,524**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	200	200
	V2Desempeño o Laboral	Coefficiente de correlación	-,524**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	200	200

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

La tabla 18 muestra un valor de significancia asintótica bilateral menor al 0.05 para la dimensión Agotamiento emocional y la variable Desempeño Laboral, de igual manera muestra un coeficiente de correlación negativa moderada y es altamente significativa ($r= -.524$; $p=0.000<0.05$). Esto es evidencia de que existe

relación inversa entre la variable y la dimensión en estudio, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Decisión: Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna

b) Comprobación de la Hipótesis Específica N° 02

H0: No existe relación significativa entre la despersonalización y el desempeño laboral en el personal de oficinas farmacéuticas en el distrito de Puente Piedra, enero-marzo 2022.

H1: Existe relación significativa entre la despersonalización y el desempeño laboral en el personal de oficinas farmacéuticas en el distrito de Puente Piedra, enero-marzo 2022.

Tabla 19. Prueba de correlación de Spearman entre la dimensión-Despersonalización y variable Desempeño Laboral

		Correlaciones		
			D2 Despersonalización	V2 Desempeño Laboral
Rho de Spearman	D2 Despersonalización	Coeficiente de correlación	1,000	-,667**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	200	200
	V2 Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	-,667**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	200	200

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

La tabla 19 muestra un valor de significancia asintótica bilateral menor al 0.05 para la dimensión Despersonalización y la variable Desempeño Laboral, asimismo muestra un coeficiente de correlación negativa moderada y es altamente significativa ($r = -.667$; $p = 0.000 < 0.05$). Esto es evidencia de que existe relación inversa entre la variable y la dimensión en estudio, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Decisión: Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna

c) Comprobación de la Hipótesis Específica N° 03

H0: No existe relación entre la realización profesional y el desempeño laboral en el personal de oficinas farmacéuticas en el distrito de Puente Piedra, enero-marzo 2022.

H1: Existe relación entre la realización profesional y el desempeño laboral en el personal de oficinas farmacéuticas en el distrito de Puente Piedra, enero-marzo 2022.

Tabla 20. Prueba de correlación de Spearman entre la dimensión- Realización profesional y variable Desempeño Laboral

		Correlaciones		
			D3Realizació n profesional	V2Desempeñ o Laboral
Rho de Spearman	D3 Realización Profesional	Coeficiente de correlación	1,000	-,490**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	200	200
	V2 Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	-,490**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	200	200

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

La tabla 20 muestra un valor de significancia asintótica bilateral menor al 0.05 para la dimensión Realización profesional y la variable Desempeño laboral, de igual forma muestra un coeficiente de correlación negativa moderada y es altamente significativa ($r = -.490$; $p = 0.000 < 0.05$). Esto es evidencia de que existe relación inversa entre la variable y la dimensión en estudio, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Decisión: Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna

IV. DISCUSIONES

IV.1. Discusión de resultados

El presente trabajo de investigación determinó la relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral en el personal de oficinas farmacéuticas en el distrito de Puente Piedra, enero - marzo 2022. Las interrogantes planteadas en la encuesta hicieron referencia a la búsqueda de Agotamiento emocional, Despersonalización, Realización profesional, Responsabilidad, Experiencia y Liderazgo.

En la tabla 1, se mostró un predominante 28% para los de 24-29 años. Coincide con el estudio de Dimitri *et al* (2020) quienes mostraron para las características demográficas las edades extremas que fueron de 24 y 35 años, respectivamente, dado que el target estuvo representado por médicos residentes. (1)

En la tabla 2, se evidenció que existió un alto porcentaje del 76% para el sexo femenino y un 24% para el sexo masculino. Coincide con el estudio de Aquino (2017) quien determinó la relación entre Síndrome de Burnout y el Desempeño quien en su estudio de personales de la clínica el 65% fue femenino y el 35% masculino. (2)

En la tabla 3 se mostró los resultados para la condición laboral donde un predominante 73,5% indicó que solo tienen un trabajo, seguido de un 21% de personales que indicaron que actualmente tienen 2 trabajos, finalmente un porcentaje minoritario del 5,5% señaló que cuentan con más de dos trabajos.

En la tabla 4 se observó los resultados de la condición familiar donde hubo un predominante 45% de los personales donde señalaron que son soltera(o) sin hijos quienes coinciden con el estudio de Armenta, O *et al* 2021, quienes determinaron la prevalencia del síndrome de burnout en el que resaltó un 55,4% los participantes de la muestra. que fueron solteros. (3)

En la tabla 5, se mostró los resultados donde un predominante 92,5% son Técnicos en farmacia y un mínimo 7,5% que son Químicos farmacéuticos. Coinciden con estudio de Li L, *et al* (2017) quien obtuvo un 81,3% de enfermeros, un 34% de practicantes y auxiliares de enfermería un 24%. (4)

La hipótesis general planteada muestra un valor de significancia asintótica bilateral menor al 0.05 para las variables Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral. Esto es evidencia de que existe relación entre las variables en estudio, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, asimismo muestra un coeficiente de correlación inversa moderada y es estadísticamente altamente significativa ($r = -0.856$; $p = 0.000 < 0.05$). Esto debido a que la mayoría de los químicos farmacéuticos y técnicos en farmacias experimentan los efectos del Síndrome de Burnout y teniendo en cuenta lo anterior, muy bien se puede encontrar que a pesar de que tienen burnout, se ajustan a sus capacidades y tratan de cumplir con sus objetivos, teniendo en cuenta que el personal de Salud tiene un número estándar de los pacientes por atender, por lo que se considera como un compromiso de seguir. Guardan relación con el estudio de Burga y Chávez (2018) quienes determinaron la relación entre los niveles del Síndrome de Burnout y Desempeño laboral en la empresa de Cajamarca, quienes reconocieron la relación de los elementos del Síndrome de Burnout con la ejecución laboral a través de las escalas en plena disposición para cada uno de los factores, es inversa como lo muestra la medición de Pearson con un valor de (- 0,325) quien expresa que entre los factores concentrados existe una relación negativa e inversa, en el que se especifica que el estrés es un factor desencadenante de la indigencia laboral y la sobrecarga de trabajo. (5)

En la tabla 6, se indicó los resultados para la dimensión – “Agotamiento emocional”, donde un 92% indicó que casi siempre se sienten emocionalmente

agotados por su trabajo, el 62% señalaron que siempre se sienten cansados al final de la jornada del trabajo, un 68,5% demostraron que siempre se sienten fatigado cuando se levanta de la cama y tiene que ir a trabajar, un 90% mostró que el trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo para ellos, finalmente un 62% que casi siempre se sienten quemados por el trabajo.

En la tabla 7, se indicó un 60% indican que siempre se sienten frustrados, el 67,5% de personales señalaron que siempre creen que están trabajando demasiado, un 56,5% indicó que trabajar directamente con las personas le produce estrés, finalmente un 67,5% señaló que siempre se sienten como si estuvieran al límite de sus posibilidades. La primera hipótesis específica muestra valor de significancia asintótica bilateral menor al 0.05 para la dimensión Agotamiento emocional y la variable Desempeño Laboral, de igual manera muestra un coeficiente de correlación negativa moderada y es altamente significativa ($r = -.524$; $p = 0.000 < 0.05$). Esto es evidencia de que existe relación inversa entre la variable y la dimensión en estudio, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Esto debido que según la Organización Mundial de la Salud (OMS) percibe como un problema psicológico, la condición de Burnout se registra como un ajuste mental en todos los colegas que viven en un clima que produce una condición de agotamiento emocional y un estrés que influye contrariamente en el trabajo y la autoconciencia, el agotamiento se hace observable cuando el especialista trabaja un mayor número de horas de las que debería. Estos guardan relación con el estudio por Carvajal. L. *et. al* (2020), en el que concluye que, en el ámbito de la oficina de farmacia, el 93% del personal se enfrentan a circunstancias que generan presión, por ejemplo, como la gestión de clientes problemáticos. (6)

En la tabla 8 se apreció los resultados de las preguntas para la dimensión "Despersonalización", un 37,5% de personales de las oficinas farmacéuticas señalaron que creen que casi nunca tratan a algunos clientes como si fueran objetos impersonales, un 60% señaló que se han vuelto más insensible con la gente desde que ejerce esa profesión, un total del 100% señaló que siempre les preocupa el hecho de que el trabajo le endurezca emocionalmente, el 56% indicó que les preocupa lo que les ocurre a los clientes y un 47,5% mencionó que siempre sienten que sus clientes los culpan por alguno de sus problemas. La

segunda hipótesis específica muestra un valor de significancia asintótica bilateral menor al 0.05 para la dimensión Despersonalización y la variable Desempeño Laboral, asimismo muestra un coeficiente de correlación negativa moderada y es altamente significativa ($r = -.667$; $p = 0.000 < 0.05$). Esto es evidencia de que existe relación inversa entre la variable y la dimensión en estudio, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Esto nos indica que si hay un mínimo de despersonalización el desempeño laboral será mejor. Estos se debería a que estos efectos influyen en la exposición de los personales y, por tanto, en el avance de las oficinas farmacéuticas, ya que lo más frecuente es que cometan errores, que realice un desempeño menos cuidadoso, con menos imaginación y menos decisión para abordar los asuntos cotidianos. Coincide con el estudio de Cajó J. (2017) quien realizó su investigación denominado "Síndrome de Burnout y ejecución de la ocupación en especialistas del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2017" que llegó a los resultados siguientes: Adquirió un coeficiente de correlación Rho Spearman - 0,771 que mostró una relación negativa alta entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral, el p- valor fue de 0,01, por lo que se negó la hipótesis nula, por otra parte al ser una conexión negativa, estos se consideran como factores inversos ambos estudios llegaron a un resultado muy parecido, ya que en ambas hay una alta correlación negativa. (7)

En la tabla 9, para la dimensión – "Realización profesional", un 50% de personales indicaron que siempre comprenden fácilmente cómo se sienten los clientes, un 38% que señaló que casi siempre trata muy eficazmente los problemas de los clientes, un 53,5% indicó que siempre influye positivamente su trabajo en la vida de los clientes, finalmente un 64% de los personales que casi siempre se sienten muy activos.

En la tabla 10, un 50% que fácilmente siempre se puede crear una atmósfera relajada con sus clientes, el 62,5% comentó que siempre se sienten estimulados después de trabajar con sus clientes, seguido del 73% que casi siempre han conseguido muchas cosas útiles con su profesión, finalmente un 72,5% que en el trabajo casi siempre trata los problemas emocionales con calma. La tercera hipótesis muestra un valor de significancia asintótica bilateral menor al 0.05 para la dimensión Realización profesional y la variable Desempeño laboral, de igual forma muestra un coeficiente de correlación negativa moderada y es altamente

significativa ($r = -.490$; $p = 0.000 < 0.05$). Esto es evidencia de que existe relación inversa entre la variable y la dimensión en estudio, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Difiere del estudio de CCoscco, A (2020) quién determinó la relación entre el síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal de enfermería de una clínica en Lima, para la dimensión realización profesional por desempeño laboral por el valor de sig. Bilateral es de 0,000 no siendo exactamente α (0,05), lo que demuestra que existe una relación característica. Además, el factor de conexión de Spearman ($Rho = 0,891$), lo que demuestra que existe una alta relación positiva siendo directamente correspondiente. (8)

En la tabla 11, se mostró los resultados para la evaluación del Síndrome de Burnout por lo que se halló un elevado porcentaje del 98,5% y un mínimo del 1,5% para el nivel medio. Esto debido que la OMS reconoce que el burnout es una enfermedad producida por estrés laboral y que se ha visto mayormente en los personales de la Salud con una frecuencia que varía entre el 57,2%, y 11,49%, indudablemente, la pandemia ha traído consigo importantes problemas para el bienestar entusiasta de las personas de los cuales, en el ámbito laboral, ha sobrecargado a los trabajadores, quien coinciden con el estudio de Almeyda, F (2020) quién determinó el nivel de Síndrome de Burnout en el personal de Salud que trabaja en el Hospital de Lima, se observó que, de los 50 trabajadores de salud, el 14% tuvo el síndrome bajo, el 40% tenía un trastorno de burnout regular y el 46% tenía una condición de burnout alta. (1)

En la tabla 12, se mostró resultados para la dimensión "Responsabilidad", se evidenció que existen un porcentaje mayor de 46% quienes señalaron que casi siempre asumen la responsabilidad por los resultados de su trabajo, el 95% siempre cumple con las normas establecidas de la oficina farmacéutica, el 61,5% siempre afrontan las dificultades a la hora de resolver un problema, finalmente el 45,5% indicaron que a veces actúan cuando hay que tomar una decisión y no hay ningún tipo de procedimiento al respecto.

En la tabla 13, se evidenció los resultados para la dimensión "Experiencia", un 59% de personales señaló que a veces se sienten capaces de dar soluciones rápidas ante problemas, el 59% señaló que a veces participan en las capacitaciones para mejorar sus conocimientos, seguido del 73% que a veces

aplican sus conocimientos correctamente en las prácticas, finalmente un 68% que a veces se consideran calificados de poder realizar un buen trabajo por su capacidad y años de experiencia.

En la tabla 14, se mostró los resultados para la dimensión “Liderazgo”, donde predominó un 54,5% que casi nunca trabaja fácilmente con personas con puntos de vista diferentes al de ellos, seguido del 51% que a veces se toma en cuenta las opiniones de sus compañeros para hacer un mejor trabajo, un 54,5% que señaló que casi nunca se interesa por resolver los conflictos del área de su trabajo, finalmente un 50,5% indicó que casi nunca reconocen las habilidades de sus compañeros y los incentiva a que realicen mejor sus labores. Esto se debe a las demandas de trabajos que se entrega a los profesionales, proponiendo interés a su capacidad influyendo así en un resultado pesimista, por ejemplo, el déficit de realización individual en el trabajo, experimentando posteriormente sensaciones de insatisfacción y baja confianza en el personal de las oficinas farmacéuticas. Coincide con el estudio de Salas, R *et al* (2017) quienes mostraron resultados donde la evaluación del trabajador presenta problemas en el trabajar con otros, debilidad a la enmienda de errores, conflicto con el trabajo que realizan, ausencia de correspondencia el trabajo que realizan, ausencia de correspondencia que afecta la naturaleza de la administración. (9)

IV.2. Conclusiones

Según los resultados obtenidos se concluyó que la relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral en el personal de oficinas farmacéuticas en el distrito de Puente Piedra, enero-marzo 2022 fue negativa y/o inversa moderada y es estadísticamente significativa ($r = -.856$; $p = 0.000 < 0.05$).

Se determinó la relación que existe entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral en el personal de oficinas farmacéuticas en el distrito de Puente Piedra, enero-marzo 2022 fue correlación negativa y/o inversa moderada y es altamente significativa ($r = -.524$; $p = 0.000 < 0.05$).

Se determinó la relación que existe entre la despersonalización y el desempeño laboral en el personal de oficinas farmacéuticas en el distrito de Puente Piedra, enero-marzo 2022 fue de correlación negativa y/o inversa moderada y es altamente significativa ($r = -.667$; $p = 0.000 < 0.05$).

Se determinó la relación que existe entre la realización profesional y el desempeño laboral en el personal de oficinas farmacéuticas en el distrito

de Puente Piedra, enero-marzo 2022 fue de correlación negativa y/o inversa moderada y es altamente significativa ($r = -.490$; $p = 0.000 < 0.05$).

IV.3. Recomendaciones

1. Implementar las pausas dinámicas en la primera parte del día y por la tarde, según indiquen los turnos de los trabajadores, ya que ayudarán a recuperar la energía y a seguir desarrollando la ejecución y la destreza en el trabajo.
2. Se sugiere a los propietarios y jefes de las farmacias mantener la cautela del funcionamiento de trabajo en equipo, planificación y ejecución de la autoridad que permitan a los representantes y a los estudios de ejecución de la administración que permitan a los trabajadores plantear marcos participativos en los que puedan mejorar y que sean importantes para las oficinas farmacéuticas.
3. Ejecutar un programa de motivación para desarrollar la inspiración y el cumplimiento de los trabajadores, fortificando la conexión entre los compañeros de trabajo, creando ayuda social y de este modo crear una fantástica motivación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Toral R, Gallardo N, Pasaca M, Cevallos. La gestión del entorno comercial y su relación con la calidad del servicio al cliente en el mercado farmacéutico, Loja – Ecuador. *Dominio las Ciencias* [Internet]. 2019;5(1):136. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2019.5.1.enero.136-159>.
2. Iglesias S, Azzara S, Azzara S, Gonzalez D, Ibar C, Jamardo J, Berg G et al. Programa para mejorar el afrontamiento del estrés de los estudiantes, los docentes y los no docentes de la Facultad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad de Buenos Aires. *Ansiedad y estrés* [Internet]. 2018;24(2–3):105–11. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.anyes.2018.07.003>.
3. Guevara S, Vidaurre W, Diaz I. Estrés laboral y clima organizacional en colaboradores del Hospital Solidaridad, Chiclayo. *Rev Investig y Cult* [Internet]. 2019;8(1):1–14. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=521758809014>.
4. Friganoviü A, Selip P, Iliü B, Sediü B. Stress and burnout syndrome and their associations with coping and job satisfaction in critical care nurses: A literature review. *Psychiatr Danub* [Internet]. 2019;31(1):21–31. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30946714>.
5. Raudenská J, Steinerová V, Javůrková A, et al. Occupational burnout syndrome and post- traumatic stress among healthcare professionals during the novel coronavirus disease 2019 (COVID-19) pandemic. *Best Pract Res Clin Anaesthesiol* [Internet]. 2020;34(1):553–60. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.bpa.2020.07.008>.
6. Espinoza D, Katheryne S, Alva C, Alicia F, Rodríguez C. El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. *Rev Eugenio Espejo*. 2020;14(2):11–8. Disponible en: <https://doi.org/10.37135/ee.04.09.03>
7. Cortés; P, Bedolla M, Pecina E. El estrés laboral y sus dimensiones a nivel individual y organizacional. *Rev Investig Latinoam en Compet Organ* [Internet]. 2020;7(2):1-8. Disponible en: <https://www.eumed.net/rev/rilco/07/estres-laboral.html>.

8. Zhao J, Zhang X, Du S. Factors associated with burnout and job satisfaction in Chinese hospital pharmacists. *Medicine (Baltimore)* [Internet]. 2020;99(35):1–8. Available from: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7458247/#>
9. Dimitriu M, Pantea A, Smaranda A. Burnout syndrome in Romanian medical residents in time of the COVID-19 pandemic. *Med Hypotheses*. 2020;1(1):1–5. Available from: [10.1016/j.mehy.2020.109972](https://doi.org/10.1016/j.mehy.2020.109972)
10. Güler Y, Şengül S, Çalış H. Burnout syndrome should not be underestimated. *Rev Assoc Med Bras* [Internet]. 2019;65(11):1356–60. Available from: <http://dx.doi.org/10.1590/1806-9282.65.11.1356>.
11. Moukarzel A, Michelet P, Durand A, Sebbane M, Bourgeois S, Markarian T, et al. Burnout syndrome among emergency department staff: Prevalence and associated factors. *Biomed Res Int* [Internet]. 2019;1(1):1–10. Available from: <https://doi.org/10.1155/2019/6462472>.
12. Escudero A, Segura A, Cantero P. Burnout syndrome in occupational therapists in Spain: Prevalence and risk factors. *Int J Environ Res Public Health* [Internet]. 2020;17(9):1–8. Available from: <https://www.mdpi.com/1660-4601/17/9/3164>.
13. Rotenstein L, Torre M, Ramos M, Rosales R, Guille C, Sen S, et al. Prevalence of burnout among physicians: a systematic review. *J Am Med Assoc* [Internet]. 2018;320(11):1131–50. Available from: <https://jamanetwork.com/journals/jama/fullarticle/2702871>
14. Motta E, Figueiredo M. Predictors of burnout syndrome in intensive care nurses. *Rev Gauch Enferm* [Internet]. 2017;38(4):1–7. Available from: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/29933422/>
15. Sigal A, Costabel J, Burgos L, Alves A. Burnout y resiliencia en residentes de cardiología y cardiólogos realizando subespecialidades. *Med (Buenos Aires)* [Internet]. 2020;80(1):138–42. Available from: <http://www.medicinabuenosaires.com/PMID/32282319.pdf>.
16. Lauracio C, Lauracio T. Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. *Rev Innova Educ* [Internet]. 2020;2(4):1–12. Available from: <https://doi.org/10.35622/j.rie.2020.04.003>.

17. Stehman C, Testo Z, Gershaw R, Kellogg A. Burnout, drop out, suicide: Physician loss in emergency medicine, part I. West J Emerg Med [Internet]. 2019;20(3):485–94. Available from: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov.translate.goog/31123550/>
18. Filgueira C, Pereira V. Patient safety and nursing: interface with stress and Burnout Syndrome. Rev Bras Enferm. 2017;70(5):1083–8. Available from: <http://dx.doi.org/10.1590/0034-7167-2016-0194>
19. Fernando L, Murillo H. Síndrome de Burnout. Med Leg Costa Rica. 2017;32(1):18. Disponible en: https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1409-00152015000100014&script=sci_abstract&tlng=es
20. Burga C, Chávez S. “Relación entre los niveles del Síndrome de Burnout y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa MAXLIM SRL, Cajamarca. Universidad Privada del Norte. 2019. Disponible en: <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/15067>.
21. Abarca J. Síndrome de burnout y desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de neonatología del Hospital de Ventanilla, Lima - 2017. Universidad César Vallejo. Universidad César Vallejo; 2017. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/14338>
22. Valero M, González V, López N. Burnout syndrome in nursing students: An observational study. Nurse Educ Today. 2019;76(January):38–43. Available from: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30769176/>
23. Li L, Ai H, Gao L, Zhou H, Liu X, Zhang Z, et al. Moderating effects of coping on work stress and job performance for nurses in tertiary hospitals: A cross-sectional survey in China. BMC Health Serv Res. 2017;17(1):1–8. Available from: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/28606180/>
24. Carmelo V. Metodología de la investigación biomédica: Fundamentos. 1st ed. Buenos Aires: Webmastering; 2016. 249 p. Disponible en: <https://es.scribd.com/document/469262484/Vicente-C-Castiglia-Metodologia-de-la-Investigacion-Biomedica-La-Imprenta-Digital-2016>
25. Cegarra J. Metodología de la investigación científica y tecnológica. 1st ed. Madrid: Diaz de Santos; 2004. 372 p. Disponible en: https://www.academia.edu/31681132/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%ADn_cinet%C3%ADfica_y_tecnol%C3%ADgica
26. Hernandez R, Mendoza C. Metodología de la investigación: las rutas

- cuantitativa, cualitativa y mixta. 1st ed. México: Mc Graw Hill; 2018. 751 p.
Disponible en: <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
27. Casal J, Mateu E. Tipos de muestreo. Rev Epidem Med Prev. 2003;1(1):3-7.
Disponible en: [http://mat.uson.mx/~ftapia/Lecturas%20Adicionales%20\(Cómo%20diseñar%20una%20encuesta\)/TiposMuestreo1.pdf](http://mat.uson.mx/~ftapia/Lecturas%20Adicionales%20(Cómo%20diseñar%20una%20encuesta)/TiposMuestreo1.pdf)
28. Soto A, Giménez M, Prado V. Effect of emotional intelligence and psychosocial risks on burnout, job satisfaction, and nurses' health during the covid-19 pandemic. Int J Environ Res Public Health. 2020;17(21):1–14.
Available from: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7663663/>
29. Mauno S, Kubicek B, Feldt T, Minkkinen J. Intensified job demands and job performance: does SOC strategy use make a difference? Ind Heal 2020,. 2020;58(1):224–37. Available from: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7286708/>

ANEXOS

Anexo A: Instrumento de recolección de datos

Introducción: El presente instrumento tiene como finalidad determinar la relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral en el personal de oficinas farmacéuticas en el distrito de Puente Piedra, Enero-Marzo 2022.

Instrucción: Lea atentamente cada ítem y seleccione la alternativa más apropiada para Usted, en la escala del 1 al 5, del mismo modo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida. Sólo se pide honestidad y sinceridad según el contexto de la situación. Por último, la respuesta que proporcione es totalmente confidencial y se mantendrá en absoluta reserva.

DATOS DEMOGRÁFICOS:

Edad:

- 18-23 años ()
- 24-29 años ()
- 30-35 años ()
- 36-41 años ()
- Mayor de 41 años ()

Sexo:

- Femenino ()
- Masculino ()

Condición laboral:

- 1 solo trabajo ()
- 2 trabajos ()
- Más de 2 trabajos ()

Condición familiar:

- Soltera (o) sin hijos ()
- Casada (o) sin hijos ()
- Soltera (o) con hijos ()
- Casada (o) con hijos ()

Profesión:

- Químico farmacéutico ()
- Técnico en farmacia ()

DATOS ESPECÍFICOS:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N °	ITEMS	1	2	3	4	5
VARIABLE 1: Síndrome de Burnout						
DIMENSIÓN 1: Agotamiento emocional						
1	Se siente emocionalmente agotado por su trabajo					
2	Se siente cansado al final de la jornada de trabajo					
3	Se siente fatigado cuando se levanta de la cama y tiene que ir a trabajar					
4	Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo para Ud.					
5	Se siente “quemado” por su trabajo					
6	Se siente frustrado en su trabajo					
7	Cree que está trabajando demasiado					
8	Trabajar directamente con personas le produce estrés					
9	Se siente como si estuviera al límite de sus posibilidades					
DIMENSIÓN 2: Despersonalización						
10	Cree que trata a algunos clientes como si fueran objetos impersonales					
11	Se ha vuelto más insensible con la gente desde que ejerce esta profesión					
12	Le preocupa el hecho de que este trabajo le endurezca emocionalmente					
13	Realmente no le preocupa lo que les ocurre a sus clientes					
14	Siente que sus clientes lo culpan por alguno de sus problemas					

DIMENSIÓN 3: Realización profesional						
15	Comprende fácilmente cómo se sienten los clientes					
16	Trata muy eficazmente los problemas de los clientes					
17	Cree que influye positivamente con su trabajo en la vida de sus clientes					
18	Se siente muy activo					
19	Puede crear fácilmente una atmósfera relajada con sus clientes					
20	Se siente estimulado después de trabajar con sus clientes					
21	Ha conseguido muchas cosas útiles con su profesión					
22	En su trabajo trata los problemas emocionales con calma					

DATOS ESPECÍFICOS:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N °	ITEMS	1	2	3	4	5
VARIABLE 2: Desempeño laboral						
DIMENSIÓN 1: Responsabilidad						
1	Asume la responsabilidad por los resultados de su trabajo.					
2	Cumple con las normas establecidas de la oficina farmacéutica					
3	Afronta las dificultades a la hora de resolver un problema.					
4	Actúa cuando hay que tomar una decisión y no hay ningún tipo de procedimiento al respecto.					
DIMENSIÓN 2:Experiencia						

5	Se siente capaz de dar soluciones rápidas ante problemas					
6	Participa en las capacitaciones para mejorar sus conocimientos.					
7	Aplica sus conocimientos correctamente en la práctica					
8	Se considera calificado de poder realizar un buen trabajo por su capacidad y años de experiencia					
DIMENSIÓN 3: Liderazgo						
9	Trabaja fácilmente con personas con puntos de vista diferentes al de usted.					
10	Toma en cuenta las opiniones de sus compañeros para hacer un mejor trabajo.					
11	Se interesa por resolver los conflictos de su área de trabajo.					
12	Reconoce las habilidades de sus compañeros e incentiva a que realicen mejor sus labores.					

Anexo B. Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General
¿Cómo el síndrome de Burnout se relaciona con el desempeño laboral en el personal de oficinas farmacéuticas en el distrito de Puente Piedra, enero-marzo 2022?	Determinar la relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral en el personal de oficinas farmacéuticas en el distrito de Puente Piedra, enero-marzo 2022.	Existe relación significativa entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral en el personal de oficinas farmacéuticas en el distrito de Puente Piedra, enero- marzo 2022.
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas
¿Qué relación existe entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral en el personal de oficinas farmacéuticas en el distrito de Puente Piedra, enero-marzo 2022?	Determinar la relación que existe entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral en el personal de oficinas farmacéuticas en el distrito de Puente Piedra, enero-marzo 2022.	Existe relación significativa entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral en el personal de oficinas farmacéuticas en el distrito de Puente Piedra, enero-marzo 2022.
¿Qué relación existe entre la despersonalización y el desempeño laboral en el personal de oficinas farmacéuticas en el distrito de Puente Piedra, enero-marzo 2022?	Determinar la relación que existe entre la despersonalización y el desempeño laboral en el personal de oficinas farmacéuticas en el distrito de Puente Piedra, enero-marzo 2022.	Existe relación significativa entre la despersonalización y el desempeño laboral en el personal de oficinas farmacéuticas en el distrito de Puente Piedra, enero-marzo 2022.
¿Qué relación existe entre la realización profesional y el desempeño laboral en el personal de oficinas farmacéuticas en el distrito de Puente Piedra, enero-marzo 2022?	Determinar la relación que existe entre la realización profesional y el desempeño laboral en el personal de oficinas farmacéuticas en el distrito de Puente Piedra, enero-marzo 2022.	Existe relación entre la realización profesional y el desempeño laboral en el personal de oficinas farmacéuticas en el distrito de Puente Piedra, enero-marzo 2022.

Anexo C. Operacionalización de variables

Variable 1	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
Síndrome de Burnout	Consistirá en medir el agotamiento emocional, la despersonalización y la realización profesional por medio de un cuestionario diseñado por Maslach.	<p>D1: Agotamiento emocional</p> <p>D2: Despersonalización</p> <p>D3: Realización profesional</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se siente emocionalmente agotado por su trabajo 2. Se siente cansado al final de la jornada de trabajo 3. Se siente fatigado cuando se levanta de la cama y tiene que ir a trabajar 4. Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo para Ud. 5. Se siente “quemado” por su trabajo 6. Se siente frustrado en su trabajo 7. Cree que está trabajando demasiado 8. Trabajar directamente con personas le produce estrés 9. Se siente como si estuviera al límite de sus posibilidades 10. Cree que trata a algunos clientes como si fueran objetos impersonales 11. Se ha vuelto más insensible con la gente desde que ejerce esta profesión 12. Le preocupa el hecho de que este trabajo le endurezca emocionalmente 13. Realmente no le preocupa lo que les ocurre a sus clientes 14. Siente que sus clientes lo culpan por alguno de sus problemas 15. Comprende fácilmente cómo se sienten los clientes 16. Trata muy eficazmente los problemas de los clientes 17. Cree que influye positivamente con su trabajo en la vida de sus clientes 18. Se siente muy activo 19. Puede crear fácilmente una atmósfera relajada con sus clientes 20. Se siente estimulado después de trabajar con sus clientes 21. Ha conseguido muchas cosas útiles con su profesión 22. En su trabajo trata los problemas emocionales con calma 	Ordinal Likert	<p>Alto: 63 - 110 puntos</p> <p>Medio: 32 - 62 puntos</p> <p>Bajo: 0 - 31 puntos</p>

Anexo D. Carta de aprobación de la Institución, Empresa o Comunidad para la ejecución del Proyecto de Tesis

CARTA DE APROBACIÓN DE LA INSTITUCIÓN PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

Yo Milla Rivera Primitivo Edilberto con
DNI 43267837 Calidad de propietario de
Super Farma con RUC:
10432678372 ubicada en el distrito de Puente Piedra.

Autorizo a los/las estudiantes de la **Universidad Maria Auxiliadora**, Neri Alvarez Aylas con DNI 42716928 y Mery Flor Llanos Carhuapoma con DNI 45950880, para que apliquen su instrumento sobre **"EVALUACION SINDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DE LAS OFICINAS FARMACEUTICAS EN EL DISTRITO DE PUENTE PIEDRA,ENERO-MARZO 2022"**.

21 de febrero, 2022



.....
Firma y/o sello

CARTA DE APROBACIÓN DE LA INSTITUCIÓN PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

Yo Vega Silvestre Diana Morlene con
DNI 10518750 Calidad de Químico Farmacéutico de
Botica Doy Salud con RUC:
20607013480 ubicada en el distrito de Puente Piedra.

Autorizo a los/las estudiantes de la **Universidad Maria Auxiliadora**, Neri Alvarez Aylas con DNI 42716928 y Mery Flor Llanos Carhuapoma con DNI 45950880, para que apliquen su instrumento sobre **"EVALUACION SINDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DE LAS OFICINAS FARMACEUTICAS EN EL DISTRITO DE PUENTE PIEDRA,ENERO-MARZO 2022"**.

03 de febrero, 2022



Firma y/o sello

BOTICAS DOY SALUD
Jr. Los Goranios Mz. D Lt. 12
Urb. Shangrila - Puente Piedra

Anexo E. Consentimiento informado

Título de la Investigación: Evaluación del síndrome de burnout y desempeño laboral en el personal de las oficinas farmacéuticas en el distrito de Puente Piedra, enero-marzo 2022.

Investigadores principales: Alvarez Aylas, Neri
Llanos Carhuapoma, Mery Flor

Sede donde se realizará el estudio: Puente Piedra

Nombre del participante: _____

A usted se le ha invitado a participar en este estudio de investigación. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados. Este proceso se conoce como consentimiento informado. Siéntase con la libertad absoluta para preguntar sobre cualquier aspecto que le ayude a aclarar sus dudas al respecto. Una vez que comprenda el estudio y si usted desea participar en forma **voluntaria**, entonces se pedirá que firme el presente consentimiento, de la cual se le entregará una copia firmada y fechada.

1. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

El presente estudio se justifica a nivel teórico debido a que aportará con conocimiento científico actualizado sobre el trastorno de Burnout y la ejecución del trabajo que presentan los expertos en oficinas farmacéuticas. En el aspecto práctico los registros hallados de este estudio servirán para que autoridades, instituciones, realicen procedimientos y protocolos para disminuir la carga o estrés laboral y evitar posibles enfermedades en el personal de trabajo. Finalmente, a nivel metodológico se diseñará una herramienta de tipo cuestionario que será validado por expertos en el área y será sometida a un análisis de confiabilidad.

2. OBJETIVO DEL ESTUDIO

Determinar la relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral en el personal de las oficinas farmacéuticas en el distrito de Puente Piedra, enero-marzo 2022.

3. BENEFICIOS DEL ESTUDIO

Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación por los

medios más adecuados (de manera individual o grupal) que le puede ser de mucha utilidad en su actividad profesional.

4. PROCEDIMIENTO DEL ESTUDIO

Se procederá a solicitar documentalmente los permisos correspondientes a los propietarios de cada una de las oficinas farmacéuticas en estudio. Se presentará un consentimiento informado a cada encuestado para que formen parte del estudio. Luego se continuará con el desarrollo de la recolección de los datos correspondientes en cada establecimiento en un tiempo acorde a la investigación.

5. RIESGO ASOCIADO CON EL ESTUDIO

Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario, de igual importancia Ud. no hará gasto alguno durante el estudio.

6. CONFIDENCIALIDAD

Sus datos e identificación serán mantenidas con estricta reserva y confidencialidad por el grupo de investigadores. Los resultados serán publicados en diferentes revistas médicas, sin evidenciar material que pueda atentar contra su privacidad.

7. ACLARACIONES

- Es completamente **voluntaria** su decisión de participar en el estudio.
- En caso de no aceptar la invitación como participante, no habrá ninguna consecuencia desfavorable alguna sobre usted.
- Puede retirarse en el momento que usted lo desee, pudiendo informar o no, las razones de su decisión, lo cual será respetada en su integridad.
- No tendrá que realizar gasto alguno durante el estudio. No recibirá pago por su participación.
- Para cualquier consulta usted puede comunicarse con:
 - Neri Alvarez Aylas, al teléfono 954474253, al correo electrónico: alvarezaylasneri@gmail.com

- Llanos Carhuapoma Mery Flor, al teléfono 940618605, al correo electrónico: llanosmery20@gmail.com
- Óscar Bermuy Flores López, al teléfono 993465484, al correo electrónico: oscarbfloreslopez@gmail.com
- Sí considera que no hay dudas ni preguntas acerca de su participación en el estudio, puede, si así lo desea, firmar la Carta de Consentimiento Informado dispuesto en este documento.

8. CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, _____ he leído y comprendido la información anterior y mis preguntas han sido respondidas de manera satisfactoria. He sido informado y entiendo que los datos obtenidos en el estudio pueden ser publicados o difundidos con fines científicos. Convengo participar en este estudio de investigación en forma

voluntaria. Recibiré una copia firmada y fechada de esta forma de consentimiento.

Firma del participante: _____

Documento de identidad: _____

Nombre y apellidos del investigador
1: _____

Firma del investigador: _____

Documento de identidad: _____

Nombre y apellidos del Investigador
2: _____

Firma del investigador: _____

Documento de identidad: _____

Nombre y apellidos del testigo: _____

Firma del testigo: _____

Documento de identidad: _____

Lima, _____ de _____ del 2022

Anexo F. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

UNIVERSIDAD MARÍA AUXILIADORA
FACULTAD DE CIENCIAS DE SALUD
Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica

Ficha de validación del cuestionario

Título del Proyecto de Tesis: EVALUACIÓN SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DE LAS OFICINAS FARMACÉUTICAS EN EL DISTRITO DE PUENTE PIEDRA ENERO-MARZO 2022	
Tesistas	<ul style="list-style-type: none">- Neri Alvarez Aylas.- Mery Flor Carhuapoma Llanos.

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
Sírvasse evaluar el cuestionario adjunto, marcando en el cuadro correspondiente:

PREGUNTAS PARA EL EVALUADOR	Porcentaje (%) de aprobación						
	< 50	50	60	70	80	90	100
1. ¿El cuestionario logrará obtener datos para lograr el objetivo del proyecto?							X
2. ¿Las preguntas del cuestionario están referidas a los objetivos planteados?							X
3. ¿Son comprensibles las preguntas del cuestionario?							X
4. ¿Las preguntas del cuestionario siguen una secuencia lógica?							X
5. ¿Las preguntas del cuestionario serán							X

reproducibles en otros estudios similares?							
6. ¿Las preguntas del cuestionario son adaptados a la actualidad y realidad nacional?							X

II. SUGERENCIAS

1. ¿Cuáles de las preguntas considera usted que deberían incorporarse?
Ninguno
2. ¿Cuáles de las preguntas considera usted que podrían eliminarse?
Ninguno
3. ¿Cuáles de las preguntas considera usted que deberían reformularse?
Ninguno

Fecha: 12 de enero de 2022

Validado por: Mg. Neuman Mario, Pineda Pérez



Firma:

**UNIVERSIDAD MARÍA AUXILIADORA
FACULTAD DE CIENCIAS DE SALUD
Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica**

Ficha de validación del cuestionario

Título del Proyecto de Tesis: EVALUACIÓN SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DE LAS OFICINAS FARMACÉUTICAS EN EL DISTRITO DE PUENTE PIEDRA ENERO-MARZO 2022	
Tesistas	<ul style="list-style-type: none"> - Neri Alvarez Aylas. - Mery Flor Carhuapoma Llanos.

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Sírvase evaluar el cuestionario adjunto, marcando en el cuadro correspondiente:

PREGUNTAS PARA EL EVALUADOR	Porcentaje (%) de aprobación						
	< 50	50	60	70	80	90	100
1. ¿El cuestionario logrará obtener datos para lograr el objetivo del proyecto?							X
2. ¿Las preguntas del cuestionario están referidas a los objetivos planteados?							X
3. ¿Son comprensibles las preguntas del cuestionario?							X
4. ¿Las preguntas del cuestionario siguen una secuencia lógica?							X
5. ¿Las preguntas del cuestionario serán reproducibles en otros estudios similares?							X
6. ¿Las preguntas del cuestionario son adaptados a la actualidad y realidad nacional?							X

II. SUGERENCIAS

1. ¿Cuáles de las preguntas considera usted que deberían incorporarse? Ninguno
2. ¿Cuáles de las preguntas considera usted que podrían eliminarse? Ninguno
3. ¿Cuáles de las preguntas considera usted que deberían reformularse? Ninguno

Fecha: 13 de Enero de 2022

Validado por: Dra. Rosa **Danitza Moyano Legua**

Firma:



Ficha de validación del cuestionario

Título del Proyecto de Tesis: EVALUACIÓN SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DE LAS OFICINAS FARMACÉUTICAS EN EL DISTRITO DE PUENTE PIEDRA ENERO-MARZO 2022	
Tesistas	<ul style="list-style-type: none"> - Neri Alvarez Aylas. - Mery Flor Carhuapoma Llanos

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Sírvase evaluar el cuestionario adjunto, marcando en el cuadro correspondiente:

PREGUNTAS PARA EL EVALUADOR	Porcentaje (%) de aprobación						
	< 50	50	60	70	80	90	100
1. ¿El cuestionario logrará obtener datos para lograr el objetivo del proyecto?							X
2. ¿Las preguntas del cuestionario están referidas a los objetivos planteados?							X
3. ¿Son comprensibles las preguntas del cuestionario?							X
4. ¿Las preguntas del cuestionario siguen una secuencia lógica?							X
5. ¿Las preguntas del cuestionario serán reproducibles en otros estudios similares?						X	
6. ¿Las preguntas del cuestionario son adaptados a la actualidad y realidad nacional?							X

II. SUGERENCIAS

1. ¿Cuáles de las preguntas considera usted que deberían incorporarse?NINGUNO
2. ¿Cuáles de las preguntas considera usted que podrían eliminarse?NINGUNO
3. ¿Cuáles de las preguntas considera usted que deberían reformularse?NINGUNO

Fecha: 09 de Febrero de 2022

Validado por: Dr. Héctor Alexander Vílchez Cáceda

Firma:



Anexo G. Ficha de autorización por la Institución



“Año del fortalecimiento de la soberanía nacional”

San Juan de Lurigancho 19 de enero del 2022

CARTA N°041-2021/ EPFYB-UMA

Sres.

Encargados de las Oficinas Farmacéuticas del Distrito de Puente Piedra

Presente. –

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo en nombre propio y de la Universidad María Auxiliadora, a quien represento en mi calidad de director de la Escuela de Farmacia y Bioquímica.

Sirva la presente para pedir su autorización a que los bachilleres: LLANOS CARHUAPOMA, Mery Flor, DNI 45950880 y ALVAREZ AYLAS, Nery, DNI 42716928 puedan recopilar datos

para su proyecto de tesis titulado: **“EVALUAR SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DE LAS OFICINAS FARMACÉUTICAS EN EL DISTRITO DE PUENTE PIEDRA, OCTUBRE-DICIEMBRE 2021”.**

Sin otro particular, hago propicio la ocasión para expresarle los sentimientos de mi más alta consideración y estima.

Atentamente,

Dr. Jorge Samaniego Joaquín
Director de la Escuela Profesional de
Farmacia y Bioquímica



Av. Canto Bello 431, San Juan de Lurigancho
Telf: 389 1212
www.umaperu.edu.pe

Anexo H: Evidencias fotográficas del trabajo de campo





Anexo I: Establecimientos de la investigación

N°	Nombre de Establecimiento	Químicos farmacéuticos	Técnicos en farmacia
1	Botica Dante	1	3
2	Botica Victoria(AQ inversiones SAC)	-	4
3	Botica Fameza	-	3
4	Botica Farmahorro	1	3
5	Botica Belén	-	3
6	Botica Ricardo Av. Marcos Espinoza	-	4
7	Botica salud y Familia	-	3
8	Botica Demi Salud	-	3
9	Botica Bio salud	-	4
10	Botica G.salud	-	4
11	Botica San Martin	-	3
12	Botica Milagros	-	4
13	Botica Nanuel	-	3
14	Botica Ricardo MzB, LT9 Los Greranos	-	4
15	Botica Angely farma	-	3
16	Botica Luz	-	4
17	Botica Frank	1	3
18	Botica Luz Verde	1	3
19	Botica Jerusalem	-	3

20	Botica Mael farma	-	4
21	Botica Leo farma	-	3
22	Botica Javier	1	4
23	Botica Alifarma	1	3
24	Botica Amaru farma	-	3
25	Botica Biofarma	-	3
26	Botica B Y S	1	2
27	Botica Cardozfarma	-	3
28	Botica Cordova	-	3
29	Botica H &R	1	3
30	Botica Doy Salud	1	3
31	Botica Dr.Salud	-	4
32	Botica Elifarma	-	3
33	Botica interfarma	-	3
34	Botica Lazita	-	3
35	Botica latinfarma	-	3
36	Botica Lizbeth	-	2
37	Botica Lucero	-	3
38	Botica M.S.A	-	3
39	Botica Mackyfarma	1	3
40	Botica Mailena	1	3
41	Botica Nazareno	-	3

42	Botica Mikarfarma	-	3
43	Botica Nifarma	-	3
44	Botica Nuestra Sra.de Guadalupe	-	3
45	Botica nueva vida	-	3
46	Botica Romifarma	-	3
47	Botica del Norte	1	3
48	Botica Superfarma	-	3
49	Botica Susan	-	3
50	Botica tufarma	1	3
51	Botica victoria(Av.sarmiento N°219)	-	4
52	Botica victoria(Calle Crnl.Francisco Bolognesi)	1	4
53	Botica Yuvifarma	1	3
54	Botica Perufarma	-	4
55	Botica Peru es Salud	-	3
56	Botica San Martin de Porres	-	3
57	Botica Yolita	-	3
58	Botica Vitalfarma	-	3

Anexo J: Establecimientos farmacéuticos según DIRIS Lima Norte

Rímac, 30 de mayo del 2022

OFICIO N° 644 -2022-MINSA-DIRIS.LN/5

Señora:
MERY FLOR LLANOS CARHUAPOMA
Estudiante Universidad María Auxiliadora
Jr. Las Casuarinas 450 – Los Olivos
940618605

Presente. -

ASUNTO : Información de establecimientos Farmacéuticos de Puente Piedra

REFERENCIA : Expediente N° 2022-02-00022662 del 25 de mayo del 2022

De mi consideración:

Me dirijo a usted para saludarla cordialmente y en atención al documento de la referencia, manifestar que a la fecha se cuenta con información relacionada a establecimientos farmacéuticos del distrito de Puente Piedra según el siguiente detalle:

CATEGORIA	BOTICA	FARMACIA	FARMACIA DE ESTABLECIMIENTO DE SALUD
N° DE ESTABLECIMIENTOS FARMACEUTICOS	416	12	5
N° DE QUIMICOS FARMACEUTICOS	224	10	8

Sin otro particular, quedo de Usted

Atentamente,

MINISTERIO DE SALUD
DIRECCIÓN DE REDES INTEGRADAS DE SALUD LIMA NORTE
DIRECCIÓN DE MEDICAMENTOS, INSUMOS Y DROGAS


Q.F. MARTHA ANGELICA SOLAR MAGNO
C.O.F.P. N° 05048
DIRECTORA EJECUTIVA

MASM/DIDS/dmds