



UMA
Universidad
María Auxiliadora

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

**“SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL
DEL PERSONAL FARMACÉUTICO DE BOTICAS
INKAFARMA EN EL DISTRITO SAN JUAN DE
LURIGANCHO JUNIO – JULIO 2024”**

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

AUTOR

Bach. CHUQUILÍN LARA EDUAR ELI

<https://orcid.org/0009-0004-8968-6981>

Bach. CHUQUILÍN LARA NIXON JARLY

<https://orcid.org/0009-0007-8340-7904>

ASESOR

Mg. Q.F. TOVAR TICSE ROSMERY DIONICIA

<https://orcid.org/0000-0001-9520-5372>

Lima – Perú

2024

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y ORIGINALIDAD

Yo, **Chuquilín Lara Eduar Elí**, con DNI **47999312** en mi condición de autor de la tesis presentada para optar el TITULO PROFESIONAL de Químico Farmacéutico que lleva por título **“síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal farmacéutico de boticas Inkafarma en el distrito San Juan de Lurigancho junio – julio 2024.”**, **AUTORIZO** a la Universidad María Auxiliadora (UMA) para publicar de manera indefinida en el repositorio institucional, 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.

Indicar que dicho documento es **ORIGINAL** con un porcentaje de similitud de nueve por ciento (**9 %**) y que se han respetado los derechos de autor en la elaboración del mismo. Además, recalcar que se está entregado 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, 13, de diciembre_2024.

CHUQUILIN LARA EDUAR ELI

DNI: 47999312

MG. TOVAR TICSE ROSMERY DIONICIA

DNI: 7696742

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.

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y ORIGINALIDAD

Yo, **Chuquilín Lara Nixon Jarly**, con DNI **71574947** en mi condición de autor de la tesis presentada para optar el TITULO PROFESIONAL de Químico Farmacéutico que lleva por título **“síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal farmacéutico de boticas Inkafarma en el distrito San Juan de Lurigancho junio – julio 2024.”**, **AUTORIZO** a la Universidad María Auxiliadora (UMA) para publicar de manera indefinida en el repositorio institucional, 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.

Indicar que dicho documento es **ORIGINAL** con un porcentaje de similitud de nueve por ciento (**9 %**) y que se han respetado los derechos de autor en la elaboración del mismo. Además, recalcar que se está entregado 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, 13, de diciembre_2024.

CHUQUILIN LARA NIXON JARLY

DNI: 71574947

MG. TOVAR TICSE ROSMERY DIONICIA

DNI: 7696742

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.

INFORME DE ORIGINALIDAD-TURNITIN

Chuquilin Lara Eduar Eli Chuquilin Lara Nixon Jarly

INFORME FINAL

- Quick Submit
- Quick Submit
- FARMACIA Y BIOQUIMICA

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::1:3082214476

Fecha de entrega

17 nov 2024, 10:36 a.m. GMT-5

Fecha de descarga

17 nov 2024, 10:46 a.m. GMT-5

Nombre de archivo

FORME_DE_TESIS_TESIS_-_FINAL_CHUQUILIN_-CHUQUILIN_141124_1.docx

Tamaño de archivo

15.8 MB

65 Páginas

10,720 Palabras

60,485 Caracteres



Página 2 of 69 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega trn:oid:::1:3082214476

9% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 15 palabras)

Fuentes principales

- 8% Fuentes de Internet
- 0% Publicaciones
- 6% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

DEDICATORIA

A mi familia, por su amor incondicional y su apoyo constante en cada paso de mi vida. A mis amigos, quienes me han brindado su aliento y compañía en los momentos más difíciles. Y, finalmente, a todos aquellos que creen en la importancia del conocimiento y la educación, ya que, sin su inspiración, este logro no habría sido posible realizar.

Agradecimiento

A Dios, cuya guía y fortaleza me permitieron completar este proyecto. Sin su constante apoyo y sabiduría, este logro no hubiera sido posible.

Expreso mi sincero agradecimiento a mi asesora, Mg. Q.F. Tovar Ticse Rosmery Dionicia, por su paciencia, dedicación y orientación a lo largo de este proceso. Sus consejos y enseñanzas han sido fundamentales para el desarrollo de este trabajo.

Finalmente, a mi alma mater, la Universidad María Auxiliadora, por brindarme las herramientas y el espacio para crecer académica y personalmente. Gracias por ser el hogar de mi formación profesional y por abrirme las puertas hacia un futuro lleno de posibilidades.

ÍNDICE GENERAL

I. INTRODUCCIÓN	1
II. MATERIALES Y MÉTODOS	6
2.1. Enfoque y diseño de la investigación	6
2.2. Población, muestra y muestreo	6
2.3. Variables de investigación	7
2.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos	8
2.5. Plan metodológico para la recolección de datos	9
2.6. Procesamiento del análisis estadístico	9
2.7. Aspectos éticos.....	9
III. RESULTADOS	10
IV. DISCUSIONES	26
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	33
ANEXOS	38
ANEXO A. Instrumentos de recolección de datos.....	38
ANEXO B. Operacionalización de las variables.....	42
ANEXO C. Matriz de consistencia.....	44
ANEXO D. Consentimiento informado.....	45
ANEXO E. validación de instrumento.....	49
ANEXO F. Constancia de recolección de muestra	49
ANEXO G. Solicitud de cantidad exacta de trabajadores farmacéuticos	52
ANEXO H. Carta de trabajadores farmacéuticos	53
ANEXO I. Evidencia de campo	54

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características Demográficas y Laborales de los participantes	10
Tabla 2. Datos Sociolaborales de los Participantes	12
Tabla 3. Niveles de Agotamiento Emocional.....	13
Tabla 4. Dimensión de Despersonalización Relacionada con el Trabajo	14
Tabla 5. Dimensión de Realización Personal en el Trabajo con Clientes	15
Tabla 6. Resumen de la Evaluación de las Dimensiones del Síndrome de Burnout	16
Tabla 7. Responsabilidad y Cumplimiento en el Trabajo Farmacéutico	17
Tabla 8. Experiencia y Aplicación de Conocimientos en la Solución de Problemas	18
Tabla 9. Liderazgo Colaborativo y Resolución de Conflictos en el Trabajo	19
Tabla 10. Resumen de Indicadores de Desempeño Laboral en el Personal Farmacéutico.....	20
Tabla 11. Prueba de Normalidad	21
Tabla 12. Relación entre Síndrome de Burnout y la variable "Desempeño Laboral"	22
Tabla 13. Relación entre Agotamiento emocional y el "Desempeño Laboral"	23
Tabla 14. Relación entre la Despersonalización y "Desempeño Laboral"	24
Tabla 15. Relación entre la Realización personal y "Desempeño Laboral"	25

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Características Demográficas y Laborales de los Participantes.....	11
Figura 2. Datos Sociolaborales de los Participantes	12
Figura 3. Niveles de Agotamiento Emocional	13
Figura 4. Dimensión de Despersonalización Relacionada con el Trabajo.....	14
Figura 5. Dimensión de Realización Personal en el Trabajo con Clientes	15
Figura 6. Resumen de la Evaluación de las Dimensiones del Síndrome de Burnout	16
Figura 7. Responsabilidad y Cumplimiento en el Trabajo Farmacéutico.....	17
Figura 8. Experiencia y Aplicación de Conocimientos en la Solución de Problemas	18
Figura 9. Liderazgo Colaborativo y Resolución de Conflictos en el Trabajo.....	19
Figura 10. Resumen de Indicadores de Desempeño Laboral en el Personal Farmacéutico.....	20

RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal farmacéutico de boticas Inkafarma en el distrito San Juan de Lurigancho Junio – Julio 2024.

Materiales y métodos: El estudio es de tipo cuantitativo, correlacional, no experimental y tipo básica. Se utilizó la técnica de la encuesta y dos instrumentos de tipo cuestionario. Los datos se efectuaron con una evaluación estadística descriptiva y pruebas para contrastar hipótesis.

Resultados: Se encontró un 34% para el rango de edad de 29 – 39 años, el 82% de los participantes del sexo femenino y 18% masculino, 80% solo tenían 1 trabajo, el 46% de los participantes son casados(as) con hijos, con un tiempo de servicio de 4 - 6 años (33%), el 90% técnico en farmacia, por otro lado, el 72,7% presenta un nivel bajo de Síndrome de Burnout y un 94,1% de nivel alto de desempeño laboral.

Conclusiones: La relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal farmacéutico de boticas Inkafarma en el distrito de San Juan de Lurigancho durante junio y julio de 2024 fue negativa o inversa, con una correlación negativa moderada ($r = - 0.407$, $p = 0.000$).

Palabras claves: Síndrome de Burnout, Agotamiento emocional, farmacéutico.
Fuente de información DeCS/MeSH.

ABSTRACT

Objective: Determine the relationship between Burnout syndrome and the work performance of the pharmaceutical staff of Inkafarma pharmacies in the San Juan de Lurigancho district June – July 2024.

Materials and methods: The study is type quantitative, correlational, non-experimental and type basic. The survey technique and two questionnaire instruments were used. The data were carried out with a descriptive statistical evaluation and tests to contrast hypotheses.

Results: 34% were found for the age range of 29 - 39 years, 82% of the participants were female and 18% were male, 80% only had 1 job, 46% of the participants are married with children, with a service time of 4 - 6 years (33%), 90% were pharmacy technicians, on the other hand, 72.7% had a low level of Burnout Syndrome and 94.1% had a high level of job performance.

Conclusions: The relationship between Burnout Syndrome and job performance of the pharmaceutical staff of Inkafarma pharmacies in the district of San Juan de Lurigancho during June and July 2024 was negative or inverse, with a moderate negative correlation ($r = - 0.407$, $p = 0.000$).

Keywords: Burnout syndrome, Emotional Exhaustion, pharmaceutical personnel. Information Sources DeCS/MeSH.

I. INTRODUCCIÓN

El síndrome de burnout se ha transformado en una preocupación global de salud pública, afectando significativamente el desempeño de los trabajadores en diversos sectores¹. Este fenómeno implica agotamiento, despersonalización y menor realización personal derivado de una exposición prolongada a factores de estrés en el entorno laboral. Estudios recientes han revelado que se tiene una afectación tanto de estado mental y física en empleados sino que además reduce su productividad y eficiencia, generando consecuencias económicas y sociales considerables². Según un estudio de la Organización Mundial de la Salud, el 35% de los empleados en la región de Asia reportan síntomas de burnout. En Japón, la Asociación Japonesa de Psicología Laboral indicó que el 60% de los trabajadores sufren de burnout, reduciendo su productividad en un 25%³.

En Australia, la Asociación Australiana de Psicología reveló que el 45% de los empleados sufren de burnout, reduciendo su productividad en un 25%. En Nueva un estudio reveló que el 38% de los trabajadores padecen agotamiento laboral⁴. En Francia, un estudio del Instituto Nacional de Investigación y Seguridad (INRS) reveló que el 45% de los empleados experimentan este problema, además el Reino Unido, la Health and Safety Executive (HSE) indicó que el 37% de los empleados padecen burnout, afectando su productividad en un 22%⁵. La American Psychological Association indicó que el 52% de los trabajadores en Estados Unidos experimentan agotamiento laboral, resultando en una disminución del 20% en su eficiencia⁶. En Latinoamérica, este problema es constante representando un desafío significativo⁷. México y Brasil se destacan con un 58%⁸ de personal sanitario impactado⁹. En Argentina, el 45% de empleados reportan agotamiento laboral, afectando su rendimiento en un 25%¹⁰.

El año pasado, en el Perú se informó que de cada 10 empleados, siete sufrieron síndrome de burnout¹¹. La carga excesiva de trabajo generó estrés y ansiedad, afectando al 24%, un 30% aseguró cometer más errores y un 25% consideró retirarse de la empresa¹². Además un estudio del portal Bumeran reveló que en 2023, un 78% de los peruanos experimentó burnout, un aumento de 12 puntos porcentuales respecto al 2022, aunque por debajo del 89% registrado en 2020¹³.

El síndrome de burnout se da principalmente por la sobrecarga de trabajo, falta de control, expectativas poco claras, y ausencia de apoyo social en el entorno laboral. Además, la presión para cumplir metas, competitividad excesiva, falta de reconocimiento, monotonía laboral, recursos insuficientes y entornos tóxicos también contribuyen. Sus consecuencias incluyen estrés elevado, ansiedad, depresión, baja productividad, aumento de errores, deterioro tanto mental como físicamente, al igual que una mayor inclinación a dejar el trabajo. Por ello, se busca examinar este problema y la ejecución en el trabajo en los colaboradores farmacéuticos de boticas Inkafarma en San Juan de Lurigancho.

El síndrome de burnout, trastorno crónico asociado al estrés laboral, compuesto por tres aspectos fundamentales. El agotamiento emocional se manifiesta como cansancio extremo y falta de energía, mientras que la despersonalización se define por una postura distante y escéptica hacia las tareas y los individuos. La realización personal, por otro lado, implica la evaluación negativa de las propias competencias y logros laborales. Indicadores positivos de realización personal, incluyen creer que el trabajo propio influye positivamente en las vidas de los clientes, tratar eficazmente sus problemas y comprender fácilmente cómo se sienten son indicadores positivos de realización personal¹⁴.

La eficacia con la que un empleado cumple con sus tareas y responsabilidades en el trabajo definido por la eficacia en sus tareas y responsabilidades, se evalúa en tres aspectos principales: responsabilidad, experiencia y liderazgo. La responsabilidad implica la capacidad de cumplir con las obligaciones laborales de manera puntual y eficiente. La experiencia se refiere al conocimiento y habilidades adquiridas a través del tiempo, que permiten al empleado realizar su trabajo con mayor competencia y confianza. El liderazgo abarca la capacidad de guiar y motivar a otros, influir positivamente en el equipo y contribuir al logro de los objetivos organizacionales¹⁵.

Antecedentes internacionales:

Días et al. (2022) En Ecuador, evaluaron el burnout y el desempeño laboral en pandemia. Para ello emplearon un estudio cuantitativo y básico trabajando con 79 enfermeros. Encontrando que el mayor porcentaje de profesionales con una evaluación alta de desempeño laboral corresponde a los casados, mientras que los

solteros presentan un desempeño inferior. Se obtuvo asociación $p < 0.05$ respecto con las variables evaluadas¹⁶.

Ahmed et al. (2022) En Egipto, evaluaron el burnout y rendimiento en el trabajo en el Hospital Universitario de Benha. Para ello emplearon un diseño correlacional descriptivo en la cual trabajaron con 100 enfermeras. Obteniendo que tres cuartos de las enfermeras estudiadas presentaban un nivel severo de estresores laborales. Se concluyó que hubo relación $p < 0.05$ entre el burnout y rendimiento en el trabajo¹⁷.

Nimako y Basatan (2022) En Filipinas, examinaron el burnout y rendimiento en el trabajo en Filipinas. Para ello emplearon a 84 enfermeras en su estudio correlacional. Obtuvieron que las enfermeras experimentaron bajo burnout ($M=2.3159$) y alto desempeño laboral ($M=3.210$). Se concluye que el burnout y desempeño laboral se relacionaron negativamente con $p < 0.05$ ¹⁸.

Francisco et al. (2021) En Turquía, identificaron el impacto del burnout laboral en el desempeño de empleados de cuello blanco. Para ello trabajaron con 182 empleados. Obteniendo que el burnout laboral afectó considerablemente el rendimiento de los empleados¹⁹.

Salgado y Lería (2020) En Chile, analizaron la satisfacción y como el burnout afecta a expertos en la salud pública chilena. Para ello trabajaron con 169 enfermeros. El 10% de colaboradores reportó niveles de burnout, mientras que el 88.8% mostró niveles moderados. Se concluye que el burnout y desempeño laboral se relacionaron $p < 0.05$ ²⁰.

Antecedentes nacionales:

Álvarez y Llanos (2022) en Lima, determinaron la relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral en el personal de oficinas farmacéuticas. Estudio de enfoque cualitativo y correlacional, se seleccionó una muestra de 58. El 92% reportó sentirse emocionalmente agotado. El 60% indicó haber desarrollado insensibilidad hacia las personas, mientras que el 73% afirmó haber logrado muchos objetivos útiles en su profesión. Se concluye que existe una relación indirecta moderada ($r = -0.856$; $p < 0.05$)²¹.

Bravo y Vásquez (2021) En Lima, Analizaron la correlación entre el síndrome de Burnout y las condiciones de trabajo en el personal farmacéutico del área de emergencias del Hospital Nacional PNP Luis N. Sáenz. Con enfoque cualitativo y diseño correlacional. La muestra estuvo conformada por 100 personas del personal farmacéutico. Se encontró una correlación negativa entre el síndrome de Burnout y las condiciones de trabajo. A medida que disminuía la presencia del síndrome de Burnout, el desempeño y la eficacia laboral del personal farmacéutico mejoraban. Se concluye que hubo una correlación negativa y muy significativa ($r_s = -0.761$; $p < 0.01$)²².

Ballena y Cruz (2024) En Trujillo, evaluaron el desempeño laboral y su relación con el Síndrome de Burnout en profesionales de enfermería. Para ello emplearon un estudio cuantitativo, trabajando con 50 profesionales. De los cuales obtuvieron que el 52% presentaban niveles bajos de desgaste emocional, a diferencia del 60% que mantenía un nivel regular. Se concluye que el burnout y desempeño laboral se relacionaron $p < 0.05$ ²³.

Araujo y Cubas (2022) En Cajamarca, analizaron el burnout. Trabajando con 55 enfermeras. Obteniendo que el 10.9% presentó burnout. Se concluye que el burnout y desempeño laboral se relacionaron $p < 0.05$ ²⁴.

Lauracio y Lauracio (2020) En Puno, evaluaron el burnout y rendimiento en el trabajo en Puno. Para ello emplearon un estudio descriptivo y correlacional trabajando con 21 profesionales. El síndrome de burnout obtuvo una puntuación de 7.09, mientras que el desempeño laboral fue 35.71. Se concluye que el burnout y desempeño laboral no se relacionaron $p > 0.05$ ²⁵.

Benavides (2020) En Chiclayo, evaluaron el burnout y rendimiento en el trabajo en Bambamarca. Para ello trabajaron con 55 colaboradores. De los cuales obtuvieron que el burnout se encontró en la categoría media con un 89.09%. No se encontró relación entre el burnout y el desempeño laboral²⁶.

Antecedentes locales:

Pujaico y Ventura (2023) En Lince, evaluaron el burnout y rendimiento en el trabajo en Mifarma. Para ello trabajaron con 80 colaboradores en su estudio cuantitativo y básico. La relación entre las variables se reveló como baja en un 31,3%, media en

un 6,3% y alta en un 3,8%. Obteniéndose nula asociación entre las variables evaluadas²⁷.

Álvarez y Llanos (2022) En San Juan de Lurigancho, evaluaron el síndrome de burnout y rendimiento en el trabajo en Puente piedra. Para ello emplearon el estudio cualitativo en 58 establecimientos. Obteniendo que el 92% presentó síntomas de cansancio laboral. Obteniéndose nula asociación entre las variables evaluadas²⁸.

Bravo y Vásquez (2022) En San Juan de Lurigancho, evaluaron el burnout y rendimiento en el trabajo en pandemia. Para ello trabajaron con 100 personas. Obteniéndose que el burnout y rendimiento profesional se relacionaron²².

De la cruz y Peñaloza (2022) En el Callao, evaluaron el burnout y efectividad profesional en Ayacucho. Para ello trabajaron con 39 profesionales en su estudio cuantitativo y correlacional. Obteniendo que el 51,3% presentó un nivel medio de estrés. Además el burnout y efectividad profesional se relacionaron²⁹.

Chávez (2022) En el Cercado de Lima, evaluaron el Burnout y efectividad profesional en el Callao. Para ello emplearon a 20 enfermeras en su estudio cuantitativo y no experimental. Obteniendo que el 70% presentó bajo índice de burnout a diferencia del 30% con índice medio. Se concluye que el burnout y rendimiento en el trabajo se relacionaron $p < 0.05$ ³⁰.

La justificación teórica, ofrecerá una visión más clara del impacto del burnout en el desempeño del personal farmacéutico, examinando la realización personal, la despersonalización y el agotamiento emocional. A nivel práctico, los hallazgos ayudarán a identificar estrategias efectivas para mitigar el burnout y mejorar el rendimiento laboral, beneficiando directamente a los empleados y la calidad del servicio ofrecido. Metodológicamente, se emplearán herramientas de evaluación robustas que permitirán obtener resultados precisos y aplicables, facilitando la implementación de intervenciones específicas en entornos laborales similares.

Objetivo general: Determinar la relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal farmacéutico de boticas Inkafarma en el distrito San Juan de Lurigancho Junio – Julio 2024.

II. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1. Enfoque y diseño de la investigación

Enfoque: cuantitativo, conllevó ejecutar análisis a fin de identificar tendencias, formular suposiciones y proponer hipótesis basadas en el estudio³¹.

Diseño: no experimental, a causa de que no se manejaron variables ni se intervinieron en el comportamiento del sujeto³².

Tipo: Básica a causa de que buscó comprender fenómenos esenciales sin profundizar en aplicaciones prácticas inmediatas, permitiendo una exploración teórica de las relaciones entre variables³³.

Nivel: correlacional dado que el objetivo fue analizar y entender la asociación causal entre las variables³⁴.

Corte: transversal, se basó en la recolección en un solo instante³⁴.

2.2. Población, muestra y muestreo

- 300 profesionales farmacéuticos de las Boticas Inkafarma de San Juan de Lurigancho 2024.

Muestra: Obtenida por medio de la fórmula para poblaciones finitas el cual resultó en 168 personales farmacéuticos.

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

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 95% que corresponde como valor de la constante = 1.96)

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

n = Es el tamaño de la muestra

e = Error que se previsto.

$$\frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 300}{(0.05^2 (300 - 1)) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

n = 168 personales farmacéuticos

Criterios de inclusión:

- Mayores de edad
- Ambos sexos
- Participantes que firmen consentimiento informado

Criterios de exclusión:

- Empleado administrativo no directamente involucrado en funciones farmacéuticas
- Personal que no trabaje exclusivamente en Boticas Inkafarma
- Participantes que hayan sido diagnosticados recientemente con condiciones médicas que puedan afectar su desempeño laboral o su experiencia de síndrome de burnout.

Muestreo: fue no probabilístico, basado en la elección de elementos de la población por conveniencia o utilidad para el investigador³⁴.

2.3. Variables de investigación

Variable 1: Síndrome de Burnout

Definición conceptual: Condición psicológica resultante de un estrés laboral crónico que no ha sido manejado de manera efectiva, caracterizado por una combinación de agotamiento emocional, despersonalización o actitudes negativas hacia los demás, y una disminución de la realización personal en el trabajo¹⁴.

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

Variable 2: Desempeño laboral

Definición conceptual: Nivel de eficacia y eficiencia con el que una persona lleva a cabo las tareas y responsabilidades asociadas a su puesto de trabajo, abarca la calidad y cantidad del trabajo realizado, así como la puntualidad, la actitud, la colaboración con colegas y la capacidad para alcanzar los objetivos establecidos por la organización¹⁵.

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

2.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

La técnica que se utilizó fue la encuesta, como instrumento se empleó dos cuestionarios el cual constó de interrogantes con escalas de Likert los cuales fueron validados por 3 expertos de la universidad maría Auxiliadora.

El primer cuestionario de los autores Maslach y Jackson (1981) denominado Maslach Burnout Inventory (MBI) evaluó el Síndrome de Burnout, comprendió de 22 ítems, el cual contuvo 3 dimensiones: Agotamiento emocional, despersonalización y realización personal; el cual será completado en un lapso de 25 minutos²⁷.

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

El segundo cuestionario, se empleó la escala Likert compuesta por Álvarez y Llanos, dicho instrumento fue validado por 3 expertos de la universidad maría Auxiliadora el cual evaluó el Desempeño laboral, comprendiendo de 12 ítems, el

cual contuvo tres dimensiones: responsabilidad, experiencia y liderazgo; que tomará 20 minutos para su conclusión²⁸.

1: Nunca

2: Casi nunca

3: A veces

4: Casi siempre

5: Siempre

2.5. Plan metodológico para la recolección de datos

Se redactó una carta dirigida al director de servicios farmacéuticos de Boticas Inkafarma, requiriendo autorización de la Universidad María Auxiliadora para realizar un estudio sobre el síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal farmacéutico en el distrito San Juan de Lurigancho durante el 2024. Esta carta sirvió como documento oficial para facilitar el acceso al personal y a los encargados de los servicios farmacéuticos de Boticas Inkafarma.

El cuestionario fue administrado en los servicios farmacéuticos de Boticas Inkafarma. Se requirió que los participantes firmen un documento de consentimiento para participar. Después de recibir instrucciones detalladas, se entregó el cuestionario a los participantes, quienes lo completaron en el tiempo que consideren necesario.

2.6. Procesamiento del análisis estadístico

Se integraron al software SPSS 25, utilizando evaluaciones descriptivos y pruebas para contrastar hipótesis³⁵.

2.7. Aspectos éticos

El estudio aseguró la confidencialidad y el anonimato de los trabajadores, respetando los principios éticos, y se enfocó en explorar relaciones entre variables sin manipulación directa ni interacción física durante la recolección de datos.

III. RESULTADOS

Los resultados de la investigación: “Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral del Personal Farmacéutico de Boticas Inkafarma en el Distrito San Juan de Lurigancho, Junio – Julio 2024”, se presentan a continuación:

Tabla 1. Características Demográficas y Laborales de los participantes

		Frecuencia	Porcentaje
Edad	18-28 años	54	32%
	29-39 años	57	34%
	40-50 años	43	26%
	51-61 años	14	8%
Sexo	Femenino	137	82%
	Masculino	31	18%
Condición laboral	1 solo trabajo	134	80%
	2 trabajos	30	18%
	Más de 2 trabajos	4	2%
	Total	168	100%

Fuente: Elaboración propia

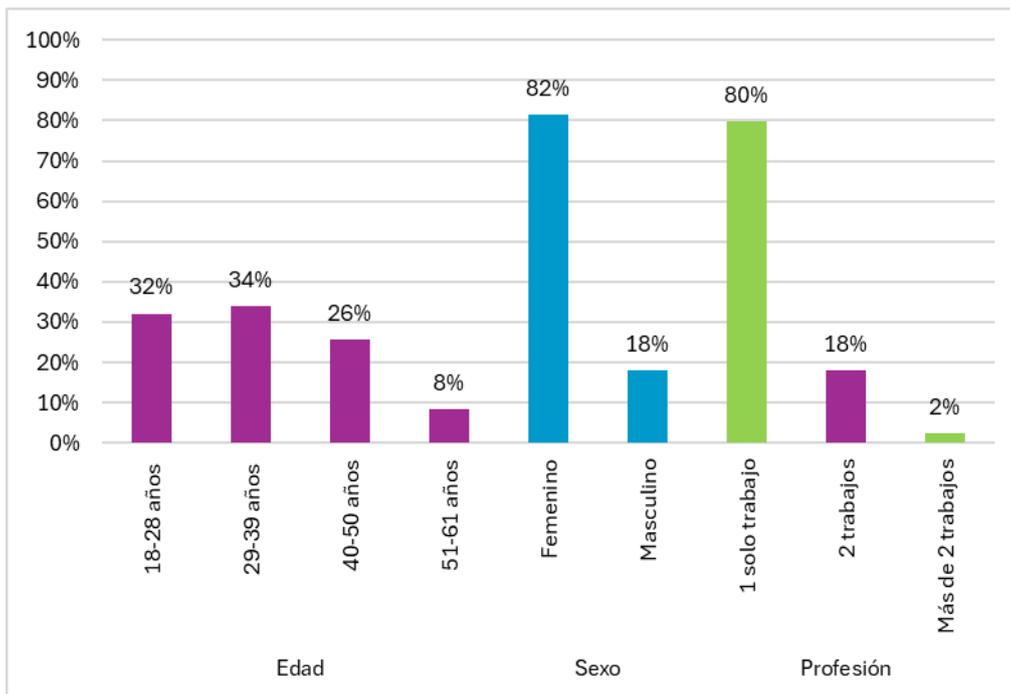


Figura 1. Características Demográficas y Laborales de los Participantes

Fuente: Elaboración propia

En la muestra de estudio (n=168), el grupo etario elevado fue de 29 a 39 años (34%), (32%) por el grupo de 18 a 28 años, seguido del 82% de los participantes son mujeres, en términos de condición laboral, el 80% de los encuestados tienen un solo trabajo, el 18% tienen dos trabajos, y solo el 2% reportó tener más de dos trabajos.

Tabla 2. Datos Sociolaborales de los Participantes

		Frecuencia	Porcentaje
Condición familiar	Soltero (a) sin hijos	34	20%
	Casado (a) sin hijos	23	14%
	Soltero (a) con hijos	33	20%
	Casado (a) con hijos	78	46%
Tiempo de servicio	1-3 años	50	30%
	4-6 años	56	33%
	7-9 años	27	16%
	>9 años	35	21%
Profesión	Químico farmacéutico	16	10%
	Técnico en farmacia	152	90%
	Total	168	100%

Fuente: Elaboración propia

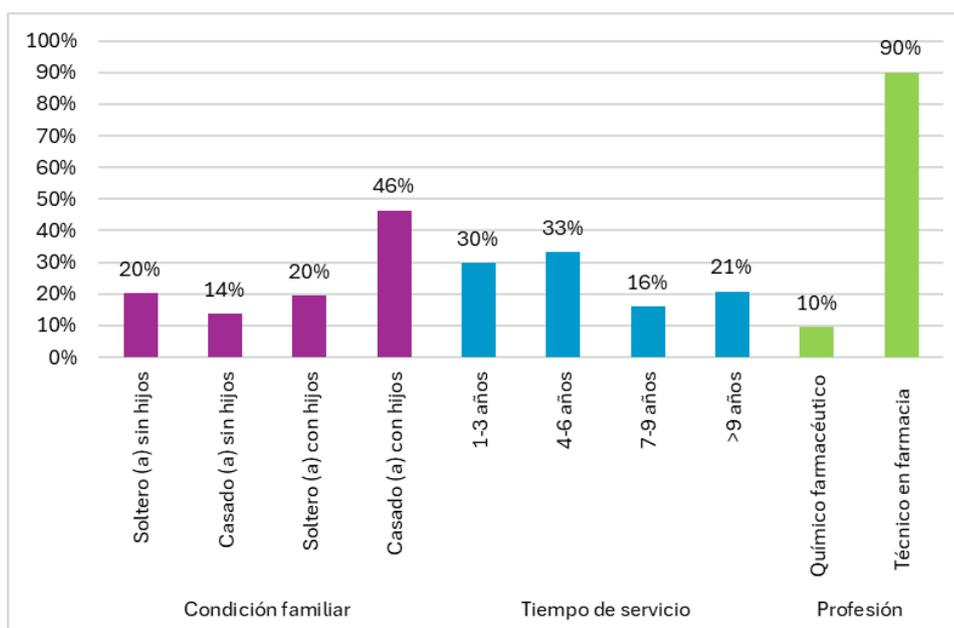


Figura 2. Datos Sociolaborales de los Participantes

Fuente: Elaboración propia

El 46% de los participantes son casados(as) con hijos, mientras que el 20% son solteros(as) con hijos y el 20% son solteros(as) sin hijos, en cuanto al tiempo de servicio, el 33% ha trabajado entre 4 y 6 años, el 30% entre 1 y 3 años, y el 21% tiene más de 9 años de servicio y en lo que respecta a la profesión, el 90% son técnicos en farmacia y el 10% son químicos farmacéuticos.

Tabla 3. Niveles de Agotamiento emocional

		Frecuencia	Porcentaje
Nivel	Bajo	125	74%
	Medio	22	13%
	Alto	21	13%
	Total	168	100%

Fuente: Elaboración propia

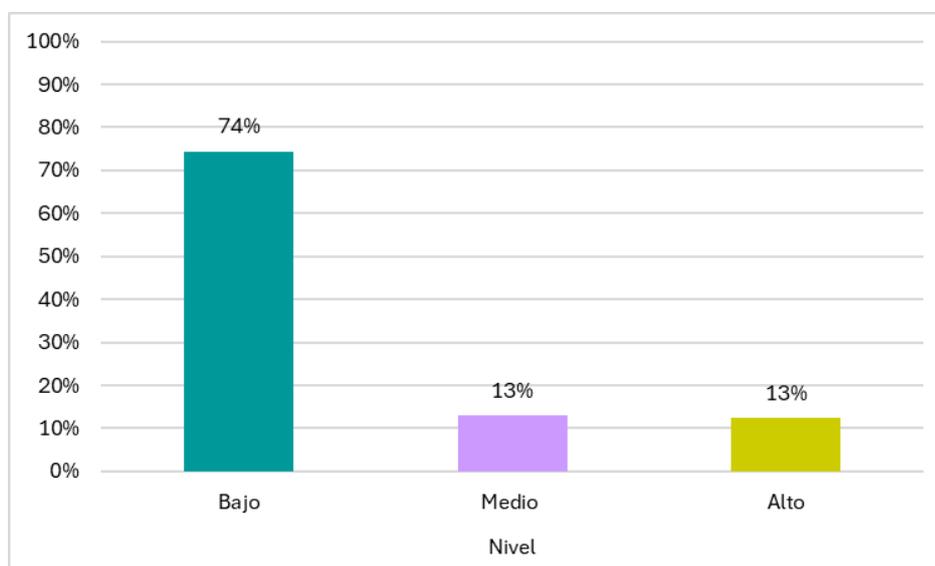


Figura 3. Niveles de Agotamiento Emocional

Fuente: Elaboración propia

En relación con el síndrome de Burnout, específicamente en la variable de Agotamiento Emocional, se observó que la mayoría de los participantes (74%) presenta un nivel bajo de agotamiento. Un 13% de los encuestados muestra un nivel medio de agotamiento emocional, así mismo un 13% con un nivel alto. Esto indica que solo una minoría de los encuestados presenta una manifestación significativa de agotamiento emocional, ya sea de intensidad media o alta.

Tabla 4. Dimensión de Despersonalización relacionada con el Trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel		
Bajo	130	77%
Medio	17	10%
Alto	21	13%
Total	168	100%

Fuente: Elaboración propia

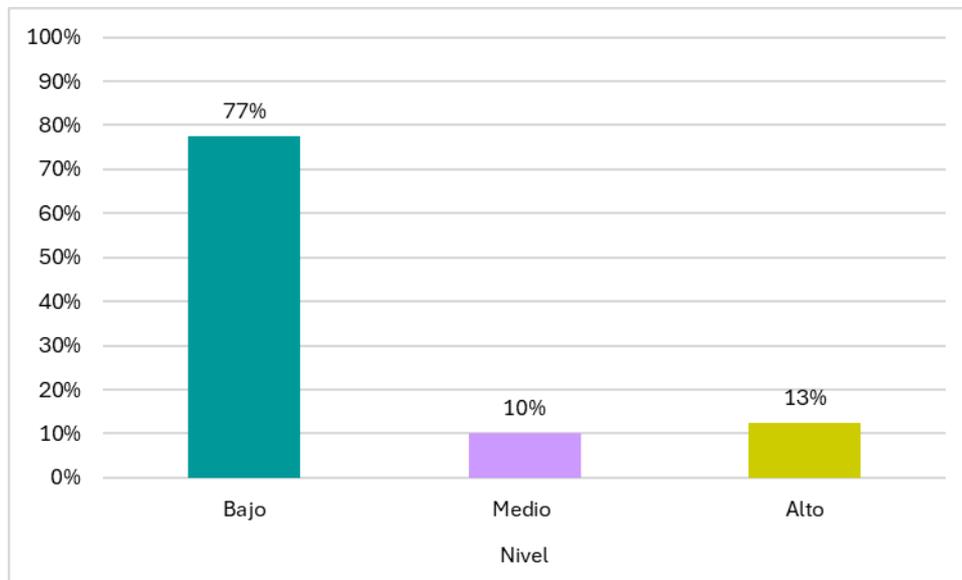


Figura 4. Dimensión de Despersonalización Relacionada con el Trabajo

Fuente: Elaboración propia

La mayoría de los participantes (77%) presenta un nivel bajo, lo que indica que no experimentan una desconexión significativa con su entorno laboral. Sin embargo, un 13% de los personales alcanzó un nivel alto de despersonalización, y un 10% muestra un nivel medio, esto demuestran que, aunque una gran parte de los participantes no sufre de despersonalización grave, existe una proporción notable que podría beneficiarse de intervenciones para reducir el impacto de este fenómeno en su desempeño laboral.

Tabla 5. Dimensión de Realización Personal en el Trabajo con Clientes

		Frecuencia	Porcentaje
Nivel	Bajo	18	11%
	Medio	37	22%
	Alto	113	67%
	Total	168	100.0%

Fuente: Elaboración propia

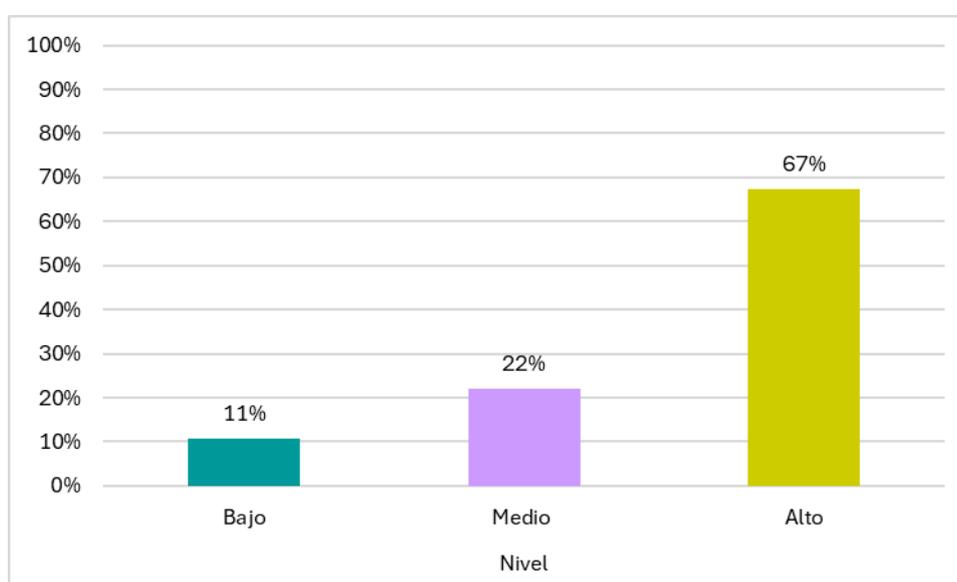


Figura 5. Dimensión de Realización Personal en el Trabajo con Clientes

Fuente: Elaboración propia

En esta tabla se observa la distribución de los niveles de realización personal en el trabajo con clientes, con un enfoque invertido respecto a la categorización tradicional. Un 67% de los participantes se ubica en un nivel alto de realización personal, indicando que se sienten plenamente satisfechos con su desempeño en la interacción con clientes. Por otro lado, un 22% reporta un nivel medio de realización personal, mientras que el 11% restante alcanza un nivel bajo.

Tabla 6. Resumen de la Evaluación de las Dimensiones del Síndrome de Burnout

		Frecuencia	Porcentaje
Nivel	Bajo	122	72.7%
	Medio	25	15.0%
	Alto	21	12.3%
Total		168	100.00

Fuente: Elaboración propia

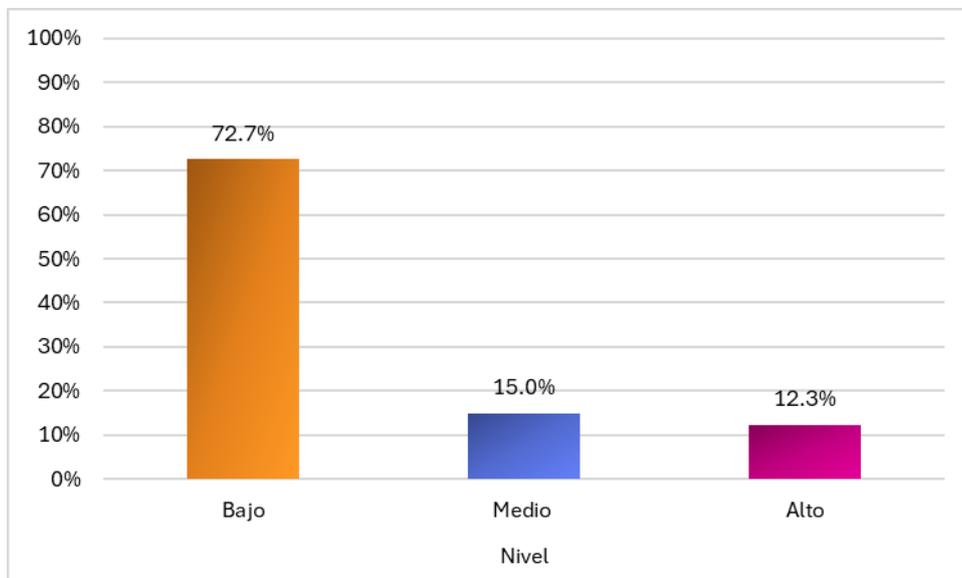


Figura 6. Resumen de la Evaluación de las Dimensiones del Síndrome de Burnout

Fuente: Elaboración propia

Se observa que el 72.7% reportaron un nivel bajo de Burnout, lo que revela una menor afectación en términos de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, un 15.0% de los participantes experimentaron un nivel medio de Burnout, sugiriendo una afectación moderada en estas dimensiones. Finalmente, el 12.3% se encuentran en un nivel alto de Burnout, lo que indica una afectación considerable en su bienestar y desempeño laboral debido a este síndrome.

Variable 2: Desempeño Laboral

Tabla 7. Responsabilidad y Cumplimiento en el Trabajo Farmacéutico

		Frecuencia	Porcentaje
Nivel	Bajo	0	0.0%
	Medio	12	7.1%
	Alto	156	92.9%
Total		168	100.0%

Fuente: Elaboración propia

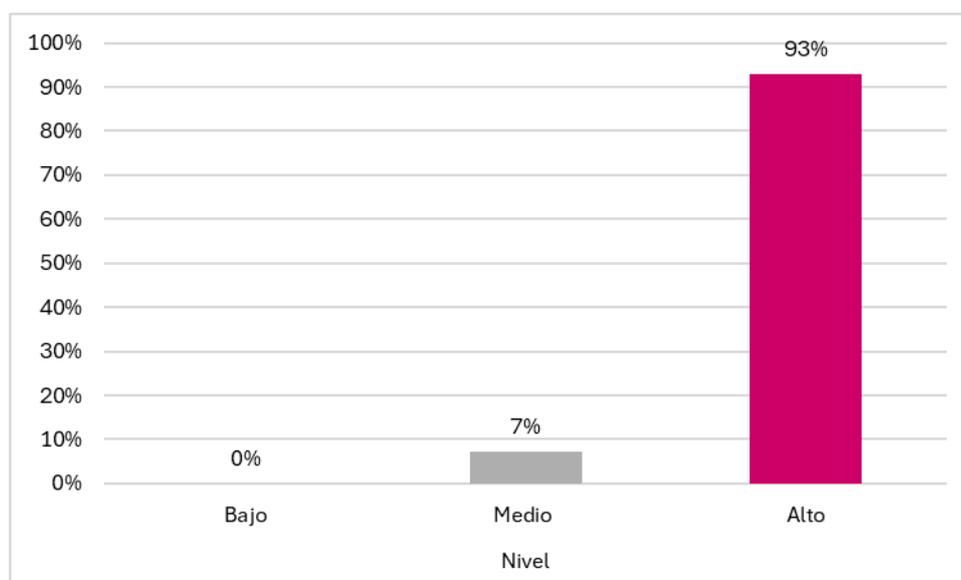


Figura 7. Responsabilidad y Cumplimiento en el Trabajo Farmacéutico

Fuente: Elaboración propia

La gran mayoría de los participantes (92.9%) alcanza un nivel alto de responsabilidad y cumplimiento en su labor, mientras que un 7.1% se ubica en un nivel medio. No se registraron casos de niveles bajos en esta dimensión, lo que refleja un compromiso generalizado y un alto estándar de desempeño entre los profesionales farmacéuticos evaluados.

Tabla 8. Experiencia y Aplicación de Conocimientos en la Solución de Problemas

		Frecuencia	Porcentaje
Nivel	Bajo	0	0.0%
	Medio	12	7.1%
	Alto	156	92.9%
Total		168	100.0%

Fuente: Elaboración propia

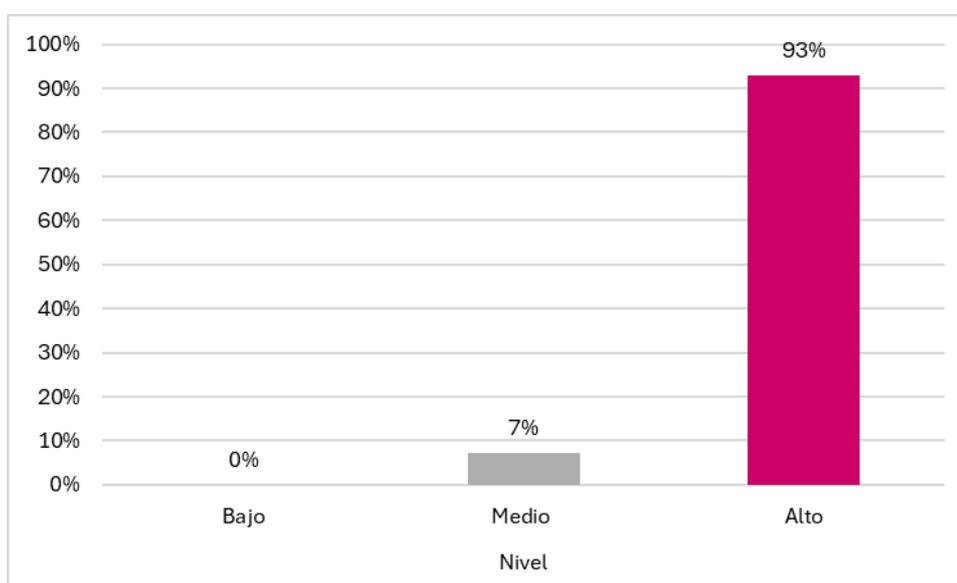


Figura 8. Experiencia y Aplicación de Conocimientos en la Solución de Problemas

Fuente: Elaboración propia

El 92.9% de los participantes demuestra un nivel alto en esta dimensión, evidenciando una sólida capacidad para aplicar sus conocimientos de manera efectiva al enfrentar desafíos en el trabajo. Un 7.1% se encuentra en un nivel medio, y no se registraron casos en el nivel bajo. Estos subrayan la experiencia y competencia de los profesionales en la resolución de problemas dentro de su ámbito laboral.

Tabla 9. Liderazgo Colaborativo y Resolución de Conflictos en el Trabajo

		Frecuencia	Porcentaje
Nivel	Bajo	0	0.0%
	Medio	6	3.6%
	Alto	162	96.4%
Total		168	100.0%

Fuente: Elaboración propia

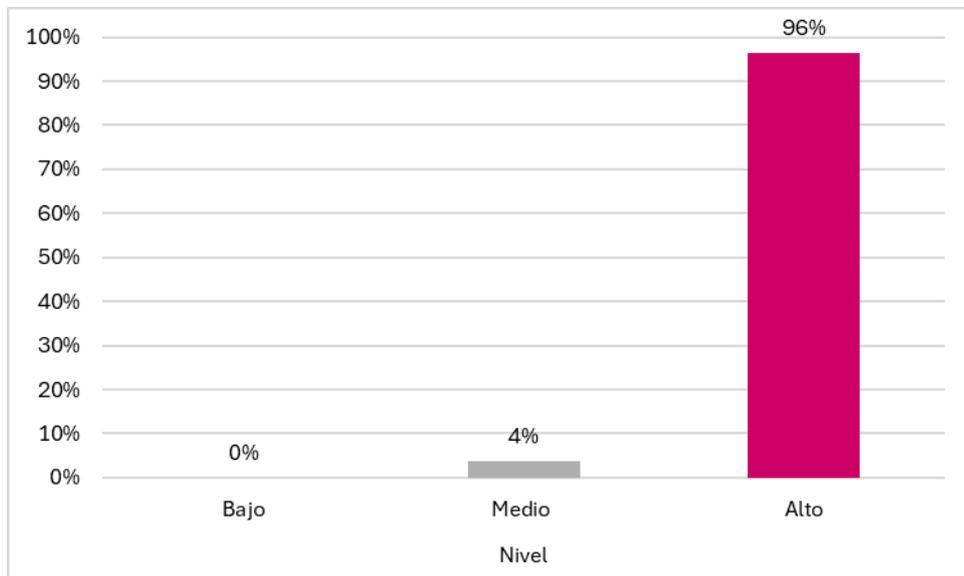


Figura 9. Liderazgo Colaborativo y Resolución de Conflictos en el Trabajo

Fuente: Elaboración propia

En la dimensión de liderazgo colaborativo y resolución de conflictos en el trabajo, los resultados son sumamente positivos. El 96.4% de los participantes demuestra un nivel alto en estas competencias, lo que indica una fuerte capacidad para liderar de manera colaborativa y manejar eficazmente los conflictos en el entorno laboral. Solo un 3.6% se ubica en un nivel medio, y no se registraron casos en el nivel bajo. Estos resultados destacan la efectividad del liderazgo y la capacidad de resolución de conflictos entre los profesionales evaluados.

Tabla 10. Resumen de Indicadores de Desempeño Laboral en el Personal Farmacéutico

		Frecuencia	Porcentaje
Nivel	Bajo	0	0.0%
	Medio	10	5.9%
	Alto	158	94.1%
Total		168	100%

Fuente: Elaboración propia

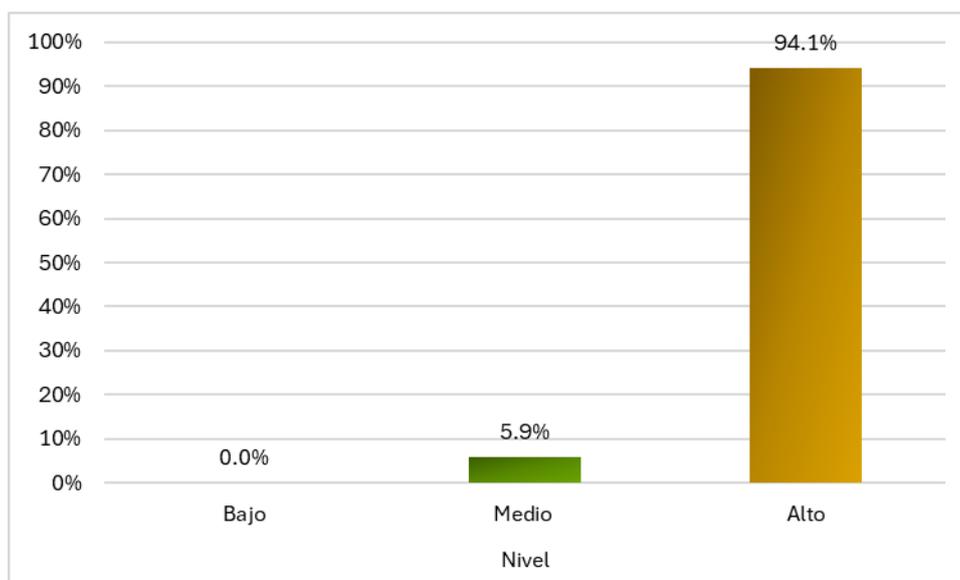


Figura 10. Resumen de Indicadores de Desempeño Laboral en el Personal Farmacéutico

Fuente: Elaboración propia

La Tabla 10 presenta un resumen de los indicadores de desempeño laboral en el personal farmacéutico evaluado. El 94.1% de los participantes alcanzaron un nivel alto, lo que sugiere un alto grado de cumplimiento, responsabilidad, y efectividad en sus funciones, un 5.9% del personal reportó un nivel medio de desempeño, indicando que hay áreas con potencial de mejora, mientras que ningún participante presentó un nivel bajo de desempeño laboral (0.0%).

Prueba de Normalidad:

Se ha trabajado con una muestra de 168 profesionales farmacéuticos. Dado el tamaño de la muestra, se ha utilizado la prueba de Kolmogorov-Smirnov. Esta prueba permitió evaluar la normalidad de las distribuciones de los datos y garantizar la validez de los análisis posteriores.

Tabla 11. Prueba de Normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
V1 Síndrome de Burnout	0.077	168	0.017
V2 Desempeño laboral	0.165	168	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

El resultado fue 0.000 ($p < 0.05$), lo que indica que las distribuciones de los datos en ambas variables no siguen una distribución normal. Debido a esta falta de normalidad, se utilizaron estadísticos no paramétricos, como Rho de Spearman (r), para el análisis de las variables.

Contrastación de Hipótesis general

H0: No Existe relación significativa entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal farmacéutico de boticas Inkafarma en el distrito San Juan de Lurigancho Junio – Julio 2024.

Tabla 12. Relación entre Síndrome de Burnout y la variable "Desempeño Laboral"

			Síndrome de Burnout	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Síndrome de Burnout	Coeficiente de correlación	1,000	-0,407**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	168	168
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	-0,407**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	168	168

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

Se muestra un $p < 0.05$ y coeficiente de correlación negativa moderada ($r = -0.407$, $p = 0.000$), lo que indica una relación inversa significativa entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula.

a) Hipótesis Específica N° 01

H0: No Existe relación significativa entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral del personal farmacéutico de boticas Inkafarma en el distrito San Juan de Lurigancho Junio – Julio 2024

Tabla 13. Relación entre Agotamiento emocional y el "Desempeño Laboral"

			Agotamiento emocional	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Agotamiento emocional	Coeficiente de correlación	1,000	-0,405**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	168	168
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	-0,405**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	168	168

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

La tabla 13 muestra un $p < 0.05$ y un coeficiente de correlación negativa moderada ($r = -0.405$, $p=0.000$), indicando una relación inversa entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula.

b) Hipótesis Específica N° 02

H0: No Existe relación significativa entre la despersonalización y el desempeño laboral del personal farmacéutico de boticas Inkafarma en el distrito San Juan de Lurigancho Junio – Julio 2024

Tabla 14. Relación entre la Despersonalización y "Desempeño Laboral"

		Despersonalización	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Despersonalización	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	168
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	-0,423**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	168

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

La tabla 14 muestra un $p < 0.05$ y una relación negativa moderada ($r = -0.423$, $p = 0.000$), indicando una relación inversa. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula.

c) Hipótesis Específica N° 03

H0: No Existe relación significativa entre la realización personal y el desempeño laboral del personal farmacéutico de boticas Inkafarma en el distrito San Juan de Lurigancho Junio – Julio 2024

Tabla 15. Relación entre la Realización personal y "Desempeño Laboral"

			Realización personal	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Realización personal	Coeficiente de correlación	1,000	0,443**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	168	168
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,443**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	168	168

La tabla 15 muestra un $p < 0.05$ y un coeficiente de correlación positiva moderada ($r = 0.443$, $p = 0.000$), lo que sugiere que un mayor nivel de realización personal podría estar asociado con un mejor desempeño en el trabajo.

IV. DISCUSIONES

4.1. Discusión

La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal farmacéutico de boticas Inkafarma. Para ello, se diseñó una encuesta detallada que abordó diferentes dimensiones clave relacionadas tanto con el Burnout como con el desempeño laboral. Las interrogantes planteadas en la encuesta se centraron en evaluar el grado de agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal, los cuales son componentes fundamentales del síndrome de Burnout. Además, se incluyeron preguntas que exploraban aspectos fundamentales del desempeño laboral, tales como la responsabilidad en el trabajo, la experiencia acumulada en el puesto, y el liderazgo ejercido en el entorno laboral. A través de este enfoque integral, se buscó obtener una comprensión profunda de cómo estas variables se interrelacionan y afectan la calidad del desempeño profesional en el contexto farmacéutico.

En la tabla 1, el grupo etario predominante fue de 29 a 39 años (34%), seguido por el grupo de 18 a 28 años (32%), seguido del 82% de los participantes son mujeres, en términos de condición laboral, el 80% de los encuestados tienen un solo trabajo, el 18% tienen dos trabajos, y solo el 2% reportó tener más de dos trabajos. Coincide con el estudio de **Chávez (2022)**, quien, en su estudio en cuanto al género, el 100% de la población estudiada está compuesta por mujeres, sin ninguna representación masculina. Respecto al grupo etario, se observa que el 25% de las participantes tiene más de 46 años, mientras que el 45% se encuentra en el rango de 36 a 45 años. Además, en lo que concierne al tiempo de servicio, se destaca que el 55% de la muestra ha trabajado entre 2 y 10 años, lo que refleja una experiencia laboral significativa dentro de este grupo.³⁰ La coincidencia entre los estudios podría explicarse por varios factores demográficos y profesionales que ambos comparten. En primer lugar, la totalidad de la población estudiada en ambos casos está compuesta por mujeres, lo que pone de manifiesto una predominancia femenina en el ámbito laboral analizado, lo cual no es inusual en sectores como el de la salud y la atención farmacéutica, donde históricamente ha habido una representación mayoritaria de mujeres. En cuanto al grupo etario, se observa que una proporción significativa de las participantes se encuentra en la franja de 36 a 45 años, lo que

sugiere que estas profesionales están en una etapa de su vida en la que suelen tener responsabilidades tanto laborales como personales, lo que podría influir en sus percepciones y respuestas en el ámbito laboral. La experiencia laboral también es un factor clave, con un 55% de las participantes que han trabajado entre 2 y 10 años. Esta experiencia laboral relativamente consolidada podría implicar un conocimiento profundo del entorno de trabajo y una adaptación a las demandas y desafíos que este presenta.

En la tabla 2, el 46% de los participantes son casados(as) con hijos, mientras que el 20% son solteros(as) con hijos y el 20% son solteros(as) sin hijos, en cuanto al tiempo de servicio, el 33% ha trabajado entre 4 y 6 años, el 30% entre 1 y 3 años, y el 21% tiene más de 9 años de servicio y en lo que respecta a la profesión, el 90% son técnicos en farmacia y el 10% son químicos. Estos se asemejan al estudio de **Salgado y Lería (2020)** en su análisis realizado evidenció que un 47% de los funcionarios de la salud encuestados se encuentran en estado civil soltero, este grupo, además, se caracterizó por tener un nivel de ingreso familiar que oscila entre \$251 y \$500, lo que puede reflejar la situación económica típica de estos profesionales, en cuanto a su nivel de educación, se observó que un 40% cuenta con una formación universitaria, lo que indica un alto grado de preparación académica entre los encuestados, sin embargo, un porcentaje ligeramente superior, del 45%, posee formación técnica, lo que sugiere una prevalencia de educación técnica en este sector. Esto evidencia la diversidad en los niveles educativos y socioeconómicos entre los funcionarios de la salud solteros, lo que podría tener implicaciones en su desarrollo profesional y en las oportunidades de mejora en sus condiciones laborales.²⁰ La coincidencia entre los estudios puede atribuirse a factores demográficos y profesionales similares entre los grupos analizados, se observa una alta proporción de participantes con estado civil soltero o casado, lo que sugiere una tendencia demográfica común en estos sectores. Además, la predominancia de técnicos en farmacia y niveles de educación técnica refuerza la similitud en la formación académica, lo que podría influir en la percepción y desempeño laboral. Estos factores, junto con las condiciones económicas reflejadas en niveles de ingreso familiares similares, indican que las características socioeconómicas y educativas de los profesionales de la salud podrían estar influyendo en los resultados coincidentes de ambos estudios,

afectando su desarrollo profesional y las oportunidades de crecimiento en sus respectivas áreas laborales.

La tabla 12 muestra un $p < 0.05$ y un coeficiente de correlación negativa Moderada ($r = -0.407$, $p = 0.000$), lo que indica una relación inversa significativa entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral. Esto se asemeja al estudio de **Álvarez y Llanos (2022)** quienes, en su estudio al relacionar el síndrome de Burnout con el desempeño laboral, la investigación revela una relación inversa con un coeficiente de -0.856 . Esto indica que, a mayor nivel de Burnout, el rendimiento laboral disminuye considerablemente.²¹ La investigación revela que el agotamiento emocional y los síntomas asociados al Burnout, como la despersonalización y la baja realización personal, afectan negativamente la capacidad de los trabajadores para cumplir con sus responsabilidades de manera efectiva. Ambos estudios coinciden en que el agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización personal, componentes centrales del Burnout, afectan negativamente la capacidad de los trabajadores para cumplir con sus tareas. El agotamiento emocional provoca fatiga profunda y disminuye la motivación, mientras que la despersonalización genera una actitud cínica que dificulta la colaboración y la comunicación en el equipo. Por otro lado, la baja realización personal lleva a la percepción de ineficacia, afectando la autoestima y la iniciativa. Juntos, estos factores no solo reducen el rendimiento individual, sino que también impactan en la dinámica del equipo y la cultura organizacional, creando un ambiente laboral poco saludable.

La tabla 13 muestra un $p < 0.05$ y una relación negativa moderada ($r = -0.405$, $p = 0.000$), indicando una relación inversa entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral. El presente estudio coincide con los resultados reportados por **Bravo y Vásquez (2021)** en dicho estudio, se encontró un p-valor de $0,02$, lo que indica una relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral, con una relación obtenida de $-0,472$, lo cual revela que la relación es negativa o indirecta y de intensidad media. En otras palabras, estos resultados indicaron que a medida que aumenta el agotamiento emocional en el personal de salud, el desempeño laboral tiende a disminuir de manera moderada. Esta relación inversa es consistente con la teoría del Burnout, donde el agotamiento emocional, una de sus

dimensiones clave, afecta negativamente la capacidad de los trabajadores para rendir eficazmente en sus tareas diarias, especialmente en contextos de alta presión como los vividos durante la pandemia. ²⁹ La semejanza podría deberse a factores comunes tanto en el entorno de las boticas Inkafarma en San Juan de Lurigancho como en el Área COVID del Hospital, los trabajadores han enfrentado altos niveles de estrés debido a la pandemia. Las demandas intensas, la presión constante y la exposición a situaciones críticas podrían haber exacerbado el agotamiento emocional en ambos grupos. Además, la similitud en el entorno geográfico, caracterizado por limitaciones en recursos y una alta carga laboral, también podría haber contribuido a que la relación inversa entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral se manifestara de forma significativa en ambos estudios. Esto sugiere que, independientemente del tipo de institución o la región, el agotamiento emocional actúa como un factor determinante en la disminución del rendimiento laboral en situaciones de alta presión y estrés continuado.

La tabla 14 muestra un $p < 0.05$ y un coeficiente de correlación negativa moderada ($r = -0.423$, $p = 0.000$), indicando una relación entre la despersonalización y el desempeño laboral. El presente estudio coincide con los resultados de **Benavidez (2020)**, quien determinó la relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral de los colaboradores de establecimientos farmacéuticos, En la dimensión de Despersonalización, los resultados muestran que el 80% del personal se encuentra en la categoría Media, seguido de un 20% en la categoría Baja, sin hallarse personal en la categoría Alta. Esto sugiere que, en el ámbito de la oficina farmacéutica, la mayoría de los trabajadores experimentan niveles moderados de despersonalización, reflejando una cierta desconexión emocional en su entorno laboral. Este fenómeno de despersonalización puede ser un reflejo de la presión constante que enfrentan los empleados en este sector. El 93% del personal de boticas y farmacias se ve obligado a lidiar con situaciones de tensión, tales como la atención a clientes difíciles, el manejo de quejas y la exigencia de cumplir con metas de presupuesto. Estas circunstancias estresantes contribuyen a la aparición de actitudes distantes o cínicas frente a las demandas de su trabajo, lo que, a su vez, puede afectar no solo la calidad del servicio brindado, sino también el bienestar emocional de los trabajadores. ²⁶

La tabla 15 muestra un $p < 0.05$ y un coeficiente de correlación positiva moderada ($r = 0.443$, $p = 0.000$), lo que indica una relación entre la realización profesional y el desempeño laboral. Estos se asemejan con el estudio de **Mojonero y Rosas (2022)** quien en su análisis realizado revela que el 52% del personal de enfermería evaluado reportó un nivel medio de realización personal, mientras que el 32% manifestó un nivel alto y el 15% indicó un nivel bajo de esta dimensión. Estos resultados evidencian que la mayoría del personal se encuentra en un nivel medio de realización personal, lo que sugiere que, si bien una parte significativa del personal se siente moderadamente realizada en su rol profesional, existe una oportunidad de mejora para elevar estos niveles hacia la realización personal alta. Esto evidencia la importancia de implementar estrategias que promuevan el desarrollo personal y profesional dentro del entorno laboral, con el objetivo de aumentar la satisfacción y el sentido de logro entre el personal de enfermería, así mismo, fue fundamental considerar intervenciones que pudieran potenciar el crecimiento personal, la autoestima y la motivación intrínseca, factores clave que podrían haber contribuido a mejorar la realización personal y, en consecuencia, el bienestar general del personal de salud. ³⁶

4.2. Conclusiones

- Se determinó que la relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal farmacéutico de boticas Inkafarma en el distrito de San Juan de Lurigancho durante los meses de junio y julio de 2024 fue inversa, con una correlación negativa moderada ($r = -0.407$, $p = 0.000$), esto se interpreta que existe relación entre variables indicando a menor presencia de síndrome de Burnout en el personal, traerá como consecuencia un mayor desempeño en el trabajo.
- Se determinó que existe una relación inversa entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral del personal farmacéutico con un coeficiente de correlación negativa moderada ($r = -0.405$, $p = 0.000$).
- Existe una relación inversa entre la despersonalización y el desempeño laboral del personal farmacéutico con una correlación negativa moderada ($r = -0.423$, $p = 0.000$).
- Existe una relación directa entre la realización personal y el desempeño laboral del personal farmacéutico con una relación positiva moderada ($r = 0.443$, $p = 0.000$).

4.3. Recomendaciones

- Por parte de la empresa se deben desarrollar iniciativas enfocadas en la prevención y manejo del síndrome de Burnout, como talleres de manejo del estrés, jornadas de relajación, y asesoría psicológica, para mejorar la salud mental y emocional del personal farmacéutico.
- El químico farmacéutico encargado de la oficina farmacéutica debe promover prácticas de liderazgo colaborativo y resolución de conflictos entre sus técnicos para reducir la despersonalización y fortalecer las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo, lo que puede impactar positivamente en el desempeño laboral.
- Se deben implementar sistemas de reconocimiento que valoren y premien la realización personal y el buen desempeño, incentivando a los empleados a mantener un alto nivel de compromiso y satisfacción en sus labores esto no solo por parte de la empresa si no también el químico farmacéutico tiene que estar involucrado en estas estrategias de incentivación a los técnicos en farmacia en su área de trabajo.
- Tanto la empresa y el farmacéutico tienen que realizar evaluaciones regulares del desempeño para identificar tempranamente signos de agotamiento emocional y despersonalización, permitiendo tomar acciones correctivas a tiempo para mantener la productividad y la calidad del trabajo de sus colaboradores.
- La empresa inkafarma debe ofrecer programas de formación y desarrollo profesional que fortalezcan las competencias técnicas y emocionales del personal farmacéutico, ayudando a reducir el impacto del Burnout y a mejorar la satisfacción y desempeño en el trabajo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Woo T, Ho R, Tang A, Tam W. Global prevalence of burnout symptoms among nurses: A systematic review and meta-analysis. *J Psychiatr Res* [Internet]. 2020;123(1):9–20. Available from: <https://doi.org/10.1016/j.jpsychires.2019.12.015>
2. Brindley P, Olusanya S, Hawrylyuck L. Psychological ‘burnout’ in healthcare professionals: Updating our understanding and not making it worse. *Sage Journals* [Internet]. 2019;20(4):1–10. Available from: <https://doi.org/10.1177/1751143719842794>
3. Azizah M, Islamiyah, Jayanti R. Health care outcomes due to incidents of burnout in Asia: A literature review. *World J Adv Res Rev* [Internet]. 2023;17(1):1–10. Available from: <https://doi.org/10.30574/wjarr.2023.17.1.1446>
4. Reardon M, Abrahams R, Thyer L, Simpson P. Review article: Prevalence of burnout in paramedics: A systematic review of prevalence studies. *Emerg Med Australas* [Internet]. 2020;32(2):182–9. Available from: <https://doi.org/10.1111/1742-6723.13478>
5. Magnavita N, Chirico F, Garbarino S, Bragazzi N, Satancroce E, Zaffina S. SARS/MERS/SARS-CoV-2 Outbreaks and Burnout Syndrome among Healthcare Workers. An Umbrella Systematic Review. *Int J Environ Res Public Heal* [Internet]. 2021;18(8):1–10. Available from: <https://doi.org/10.3390/ijerph18084361>
6. Han S, Shanafelt T, Sinsky C, Awad K. Estimating the Attributable Cost of Physician Burnout in the United States. *Ann Intern Med* [Internet]. 2019;1(1):1–10. Available from: <https://doi.org/10.7326/m18-1422>
7. Vaca K, Barrientos O, López S, Noriega S, Árias A, Guariente S, et al. Mental health of healthcare workers of Latin American countries: a review of studies published during the first year of COVID-19 pandemic. *Psychiatry Res* [Internet]. 2022;311(1):1–10. Available from: <https://doi.org/10.1016/j.psychres.2022.114501>
8. Tabares Y, Martínez V, Matabanchoy S. Síndrome de Burnout en docentes de Latinoamérica: Una revisión sistemática. *Univ y Salud* [Internet]. 2020;22(3):1–50. Available from: <https://doi.org/10.22267/rus.202203.199>

9. Buitrago N, Lopez L, Trujillo D. Síndrome de Burnout en médicos de Latinoamérica: una revisión de alcance de la literatura 2010 – 2020 [Internet]. [Tesis para optar el grado profesional de Especialización en Salud Ocupacional] Universidad del Rosario; 2020. Available from: https://doi.org/10.48713/10336_30735
10. Das M, Tosoli A, Freitas J, Silva M, Correa S, Oliveira A. Scientific evidence on the association between burnout and metabolic syndrome: integrative review. *Acta Paul Enferm* [Internet]. 2019;34(4):1–10. Available from: <https://doi.org/10.1590/1982-0194201900064>
11. El Peruano. Estrés laboral: ¿Qué es el síndrome de Burnout y cómo puedo prevenirlo en mi empresa? [Internet]. 22 de mayo. 2023 [cited 2024 Jun 25]. p. 1–2. Available from: <https://www.elperuano.pe/noticia/213358-estres-laboral-que-es-el-sindrome-de-burnout-y-como-puedo-prevenirlo-en-mi-empresa#>
12. RPP. ¿Cansado de tu trabajo? Tal vez estás entre los muchos peruanos que sufren el síndrome Burnout [Internet]. 24 de noviembre. 2022 [cited 2024 Jun 25]. p. 1–2. Available from: <https://rpp.pe/economia/economia/sindrome-burnout-como-afecta-el-estres-laboral-en-peru-noticia-1449047?ref=rpp>
13. Forbes Perú. El burnout sigue en ascenso en Perú: el 78% de los trabajadores afirma que lo experimenta [Internet]. 10 de noviembre. 2023 [cited 2024 Jun 25]. p. 1–2. Available from: <https://forbes.pe/capital-humano/2023-11-10/el-burnout-sigue-en-ascenso-en-peru-el-78-de-trabajadores-afirma-experimentarlo>
14. Lovo J. Síndrome de burnout: Un problema moderno. *Entorno* [Internet]. 2020;70(1):110–120. Available from: <https://doi.org/10.5377/entorno.v0i70.10371>
15. Tichuanca F, Bryan M. Un acercamiento teórico del desempeño laboral. *Rev Investig Valor Agreg* [Internet]. 2021;8(1):1–10. Available from: <https://doi.org/10.17162/riva.v8i1.1633>
16. Ahmed S, Mourad G, Zaki M, Mohamed R. Relationship between Occupational Stress, Burnout and Job Performance among Nurses Working in ICUs at Benha University Hospital. *J Japan Weld Soc* [Internet]. 2022;3(2):1067–82. Available from: <https://doi.org/10.21608/jnsbu.2022.248846>

17. Dias S, García S, Yáñez Á. Burnout Syndrome and Work Performance of Health Personnel During the Covid 19 Pandemic. *Horiz Enferm* [Internet]. 2022;33(2):123–31. Available from: https://doi.org/10.7764/Horiz_Enferm.33.2.123-131
18. Nimako B, Basatan T. Burnout and Job Performance of Nurses in Adult Care Settings During COVID-19 Pandemic. *Int J Nurs Sci* [Internet]. 2022;12(1):1–14. Available from: <https://doi.org/10.5923/j.nursing.20221201.01>
19. Francisco J, Cruz J, Cruz K, Resurreccion L, Lopez L, Torculas A, et al. The Job Burnout and Its Impact on the Employee's Performance Amidst the COVID-19 Pandemic. *ScimaticOrg* [Internet]. 2021;1(1):1–13. Available from: <https://doi.org/10.5281/zenodo.6569851>
20. Salgado J, Lería F. Burnout, satisfacción y calidad de vida laboral en funcionarios de la salud pública chilenos. *Univ y Salud* [Internet]. 2020;22(1):6–16. Available from: <https://doi.org/10.22267/rus.202201.169>
21. Alvarez N, Llanos M. Evaluación del síndrome de burnout y desempeño laboral en el personal de las oficinas farmacéuticas en el distrito de Puente Piedra, enero-marzo 2022. Universidad María Auxiliadora; 2022.
22. Bravo K, Vasquez A. Síndrome de Burnout y Condiciones de Trabajo en el contexto de la pandemia por COVID -19 en el Personal Farmacéutico del Área de Emergencia del Hospital Nacional PNP Luis N. Saenz Lima – 2021 [Internet]. [Tesis par optar el título profesional de químico farmacéutico] Universidad María Auxiliadora; 2022. Available from: <https://repositorio.uma.edu.pe/handle/20.500.12970/785>
23. Ballena C, Cruz A. Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el profesional de enfermería de un Hospital Público de Chepén [Internet]. [Tesis para obtener el título Profesional de Licenciado en Enfermería] Universidad Nacional de Trujillo; 2024. Available from: <https://dspace.unitru.edu.pe/items/4313f2a7-9498-4748-80ef-88fcf137e418>
24. Araujo C, Cubas I. Síndrome de burnout y desempeño laboral en tiempos de pandemia en el personal de enfermería del hospital regional docente Cajamarca 2021 [Internet]. [Tesis para obtener el título Profesional de Licenciado en Enfermería] Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo; 2022. Available from: <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/2295>
25. Lauracio C, Lauracio T. Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el

- personal de salud. Rev Innova Educ [Internet]. 2020;2(4):1–10. Available from: <https://doi.org/10.35622/j.rie.2020.04.003>
26. Benavidez M. Síndrome de Burnout y desempeño laboral en los colaboradores de farmacias y boticas de la ciudad de Bambamarca junio [Internet]. [Tesis para obtener el grado de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud] Universidad César Vallejo; 2020. Available from: <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2980160>
 27. Pujaico Y, Ventura J. Relación entre el estrés y el desempeño laboral en los colaboradores de boticas MiFarma del distrito de Miraflores junio – agosto 2022 [Internet]. [Tesis par optar el título profesional de químico farmacéutico] Universidad Privada Norbert Wiener; 2023. Available from: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/8665>
 28. Alvarez N, Llanos M. Evaluación del síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de las oficinas farmacéuticas en el distrito de Puente Piedra enero-marzo 2022 [Internet]. [Tesis par optar el título profesional de químico farmacéutico] Universidad María Auxiliadora; 2022. Available from: <https://repositorio.uma.edu.pe/handle/20.500.12970/1204>
 29. Cruz T, Peñaloza S. Síndrome de burnout y desempeño laboral en el Personal de salud del área covid del hospital de apoyo san francisco – vraem Ayacucho - 2020 [Internet]. [Tesis para optar el grado de maestro en salud pública] Universidad Nacional del Callao; 2022. Available from: <https://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/6817>
 30. Chavez M. Síndrome de burnout y desempeño laboral de las enfermeras en el área de hospitalización - COVID 19, de un Hospital del Callao - 2022 [Internet]. [Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Enfermería] Universidad Interamericana; 2022. Available from: <http://repositorio.unid.edu.pe/handle/unid/302>
 31. Hernández R, Mendoza C. Metodología de la Investigación. México: McGraw-Hill. 2018. 714 p.
 32. Baena G. Metodología de la Investigación [Internet]. 3 ed. Ciudad de México: Grupo Editorial Patria; 2017. 141 p. Available from: <https://apunteca.usal.edu.ar/id/eprint/1954/>
 33. Ioachimescu O. Metodología de la investigación médica, ¿A dónde vas? J Investig Med. 2021;69(1):2–3.

34. Manterola C, Quiroz G, Salazar P, García N. Metodología de los tipos y diseños de estudio más frecuentemente utilizados en investigación clínica. Rev Médica Clínica Las Condes [Internet]. 2019;30(1):36–49. Available from: <https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2018.11.005>
35. Amiel J. Metodología y diseño de la investigación científica. 1st ed. Ruiz M, editor. Lima: Fondo editorial de la Universidad Científica del Sur; 2014. 1–329 p.
36. Mojonero J, Rosas M. Síndrome de burnout y desempeño laboral del personal de enfermería del hospital regional III Honorio delgado Arequipa 20212 [Internet]. [Tesis para obtener el título profesional en Salud pública, salud ambiental y satisfacción con los servicios de salud] Universidad Autónoma de Ica; 2022. Available from: <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/1562>

ANEXOS

ANEXO A. Instrumentos de recolección de datos

Introducción: Los presentes instrumentos tiene como finalidad determinar la relación entre el síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal farmacéutico de boticas Inkafarma en el distrito San Juan de Lurigancho Junio – Julio 2024

Instrucción: Lea cada ítem con atención y elija la opción que considere más adecuada para usted en una escala del 0 al 6. Del mismo modo, marque la alternativa seleccionada con una cruz. Solo se requiere honestidad y sinceridad de acuerdo con el contexto de la situación. Por último, su respuesta será totalmente confidencial y se mantendrá en estricta reserva.

DATOS DEMOGRÁFICOS:

Edad:

- 18-28 años ()
- 29-39 años ()
- 40-50 años ()
- 51-61 años ()
- Mayor de 61 años ()

Sexo:

- Femenino ()
- Masculino ()

Condición laboral:

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

Condición familiar:

- Soltero (a) sin hijos ()
- Casado (a) sin hijos ()
- Soltero (a) con hijos ()
- Casado (a) con hijos ()

Tiempo de servicio:

- 1 – 3 años ()
- 4 – 6 años ()
- 7 – 9 años ()
- > 9 años ()

Profesión:

- Químico farmacéutico ()
- Técnico en farmacia ()

Instrumento para medir “Síndrome de Burnout”**Maslach Burnout Inventory (MBI)**

Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Unas pocas veces a la semana	Todos los días
0	1	2	3	4	5	6

Nº	ITEMS	0	1	2	3	4	5	6
VARIABLE 1: SÍNDROME DE BURNOUT								
DIMENSIÓN 1: AGOTAMIENTO EMOCIONAL								
1	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo							
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo							
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado							
4	Siento que trabajar todo el día con pacientes y/o clientes supone un gran esfuerzo y me cansa							
5	Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo							
6	Me siento frustrado/a en mi trabajo							
7	Creo que trabajo demasiado							
8	Trabajar directamente con pacientes y/o clientes me produce estrés							
9	Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades							
DIMENSIÓN 2: DESPERSONALIZACIÓN								
10	Creo que estoy tratando a algunos pacientes y/o clientes como si fueran objetos impersonales.							
11	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo la profesión.							
12	Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.							

13	No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis pacientes y/o clientes.								
14	Creo que los pacientes y/o clientes me culpan de algunos de sus problemas.								
DIMENSIÓN 3: REALIZACIÓN PERSONAL									
15	Tengo facilidad para comprender como se sienten mis pacientes y/o clientes.								
16	Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes y/o clientes.								
17	Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis pacientes y/o clientes.								
18	Me siento con mucha energía en mi trabajo.								
19	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes y/o clientes								
20	Me siento motivado después de trabajar en contacto con pacientes y/o clientes								
21	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.								
22	En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.								

Instrumento para medir “Desempeño laboral”

Álvarez y Llanos (2022)

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	Asumo la responsabilidad por los resultados de mi trabajo.					
2	Cumplo con las normas establecidas de la oficina farmacéutica					
3	Afronto las dificultades a la hora de resolver un problema.					
4	Actúo cuando hay que tomar una decisión y no hay ningún tipo de procedimiento al respecto.					
DIMENSIÓN 2: EXPERIENCIA						
5	Me siento capaz de dar soluciones rápidas ante problemas					
6	Participo en capacitaciones para mejorar mis conocimientos.					
7	Aplico mis conocimientos correctamente en la práctica					
8	Me considero calificado de poder realizar un buen trabajo por mi capacidad y años de experiencia					
DIMENSIÓN 3: LIDERAZGO						
9	Trabajo fácilmente con personas con puntos de vista diferentes al mío.					
10	Tomo en cuenta las opiniones de mis compañeros para hacer un mejor trabajo.					
11	Me intereso por resolver los conflictos de mi área de trabajo.					
12	Reconozco las habilidades de mis compañeros e incentivo a que realicen mejor sus labores.					

ANEXO B. Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	N° ÍTEMS	VALOR
Síndrome de Burnout	Condición psicológica resultante de un estrés laboral crónico que no ha sido manejado de manera efectiva, caracterizado por una combinación de agotamiento emocional, despersonalización o actitudes negativas hacia los demás, y una disminución de la realización personal en el trabajo ¹⁴ .	Consistirá en medir el agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal por medio de un cuestionario diseñado por Maslach.	Agotamiento emocional	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo. ▪ Me siento cansado/a al final de la jornada de trabajo. ▪ Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo, me siento fatigado/a. 	Ordinal	1 – 9	Alto: 37 - 54 Medio: 19 - 36 Bajo: 0 - 18
			Despersonalización	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Creo que trato a algunos clientes como si fueran objetos impersonales. ▪ Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión. ▪ Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente. 		10 – 14	Alto: 10 - 30 Medio: 6 - 9 Bajo: 0 - 5
			Realización personal	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comprendo fácilmente cómo se sienten los clientes. ▪ Trato muy eficazmente los problemas de los clientes. ▪ Creo que influyó positivamente con mi trabajo en la vida de mis clientes. 		15 – 22	Alto: 0 - 33 Medio: 34 - 39 Bajo: 40 - 48

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	N° ÍTEMS	VALOR
Desempeño laboral	Nivel de eficacia y eficiencia con el que una persona lleva a cabo las tareas y responsabilidades asociadas a su puesto de trabajo, abarca la calidad y cantidad del trabajo realizado, así como la puntualidad, la actitud, la colaboración con colegas y la capacidad para alcanzar los objetivos establecidos por la organización ¹⁵ .	Consistirá en medir la responsabilidad, la experiencia y el liderazgo por medio de un cuestionario diseñado para esta investigación	Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsabilidad por el trabajo. ▪ Cumplimiento de normas de la oficina farmacéutica ▪ Resolución de problemas en dificultades ▪ Iniciativa en la toma de decisiones 	Ordinal	1 – 4	Alto: 14 - 20 Medio: 7 - 13 Bajo: 1 - 6
			Experiencia	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Iniciativa en soluciones ante problemas ▪ Participación de capacitaciones ▪ Aplicación de conocimientos ▪ Calificación de trabajos 		5 – 8	Alto: 14 - 20 Medio: 7 - 13 Bajo: 1 - 6
			Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Trabajo en armonía ▪ Consideración de opiniones de compañeros ▪ Resolución de conflictos en el trabajo ▪ Reconocimiento de habilidades laborales de compañeros 		9 – 12	Alto: 14 - 20 Medio: 7 - 13 Bajo: 1 - 6

ANEXO C. Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General
¿Cuál es la relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal farmacéutico de boticas Inkafarma en el distrito San Juan de Lurigancho Junio – Julio 2024?	Determinar la relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal farmacéutico de boticas Inkafarma en el distrito San Juan de Lurigancho Junio – Julio 2024	Existe relación significativa entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal farmacéutico de boticas Inkafarma en el distrito San Juan de Lurigancho Junio – Julio 2024.
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas
¿Cuál es la relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral del personal farmacéutico de boticas Inkafarma en el distrito San Juan de Lurigancho Junio – Julio 2024?	Determinar la relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral del personal farmacéutico de boticas Inkafarma en el distrito San Juan de Lurigancho Junio – Julio 2024	Existe relación significativa entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral del personal farmacéutico de boticas Inkafarma en el distrito San Juan de Lurigancho Junio – Julio 2024
¿Cuál es la relación entre la despersonalización y el desempeño laboral del personal farmacéutico de boticas Inkafarma en el distrito San Juan de Lurigancho Junio – Julio 2024?	Determinar la relación entre la despersonalización y el desempeño laboral del personal farmacéutico de boticas Inkafarma en el distrito San Juan de Lurigancho Junio – Julio 2024	Existe relación significativa entre la despersonalización y el desempeño laboral del personal farmacéutico de boticas Inkafarma en el distrito San Juan de Lurigancho Junio – Julio 2024
¿Cuál es la relación entre la realización personal y el desempeño laboral del personal farmacéutico de boticas Inkafarma en el distrito San Juan de Lurigancho Junio – Julio 2024?	Determinar la relación entre la realización personal y el desempeño laboral del personal farmacéutico de boticas Inkafarma en el distrito San Juan de Lurigancho Junio – Julio 2024	Existe relación significativa entre la realización personal y el desempeño laboral del personal farmacéutico de boticas Inkafarma en el distrito San Juan de Lurigancho Junio – Julio 2024

ANEXO D. Consentimiento informado

Título de la Investigación: SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL FARMACÉUTICO DE BOTICAS INKAFARMA EN EL DISTRITO SAN JUAN DE LURIGANCHO JUNIO – JULIO 2024

Investigadora principal: Bach. Chuquilín Lara Eduar y Bach. Chuquilín Lara Nixon

Sede donde se realizará el estudio: Lima

Nombre del participante: _____

A usted se le ha invitado a participar en este estudio de investigación. Antes de decidir sí 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 sí 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

A nivel teórico este estudio proporcionará conocimiento nuevo y más profundo sobre el impacto del síndrome de burnout en el desempeño laboral del personal farmacéutico, explorando las interrelaciones entre agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. A nivel práctico, los resultados ayudarán a identificar estrategias efectivas para mitigar el burnout y mejorar el rendimiento laboral, beneficiando directamente a los empleados y la calidad del servicio ofrecido. Metodológicamente, se emplearán herramientas de evaluación robustas y técnicas de análisis de datos que permitirán obtener resultados precisos y aplicables, facilitando la implementación de intervenciones específicas en entornos laborales similares.

2. OBJETIVO DEL ESTUDIO

Determinar la relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal farmacéutico de boticas Inkafarma en el distrito San Juan de Lurigancho Junio – Julio 2024

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

La recolección de datos será realizada al personal farmacéutico en las boticas InkaFarma 2024, el cuestionario será administrado en los servicios farmacéuticos de Boticas InkaFarma. A los participantes se les entregará un formulario de consentimiento informado que deben aceptar para participar en el estudio. Posteriormente, se les entregará el cuestionario para su cumplimentación al cual previamente se les proporcionó instrucciones detalladas sobre cómo completar el cuestionario para ser llenado en un tiempo acorde al participante.

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:
- Chuquilín Lara Eduar y Chuquilín Lara Nixon, al teléfono, al correo electrónico:@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 en 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: Chuquilín Lara Eduar Elí

Firma del investigador: _____

Documento de identidad: 47999312

Nombre y apellidos del investigador 2: Chuquilín Lara Nixon Jarly

Firma del investigador: _____

Documento de identidad: 71574947

Lima, _____ de _____ del 2024

ANEXO E. validación de instrumento

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

FICHA DE VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO

Nombre del Instrumento de evaluación	Autores del Instrumento
Cuestionario Modelo Maslach Burnout Inventory (MBI). Y cuestionario de Desempeño Laboral Álvarez y Llanos (2022)	- Chuquilin Lara Eduar Eli - Chuquilin Lara Nixon Jarly
Título de investigación:	
SINDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL FARMACÉUTICO DE BOTICAS INKAFARMA EN EL DISTRITO SAN JUAN DE LURIGANCHO JUNIO – JULIO 2024.	

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Después de revisado el instrumento, es valiosa su opinión acerca de lo siguiente:

	Menos de 50	50	60	70	80	90	100
1. ¿En qué porcentaje estima usted que con esta prueba se logrará el objetivo propuesto?	()	()	()	()	()	(x)	()
2. ¿En qué porcentaje considera que los ítems están referidos a los conceptos del tema?	()	()	()	()	(x)	()	()
3. ¿Qué porcentaje de los ítems planteados son suficientes para lograr los objetivos?	()	()	()	()	()	(x)	()
4. ¿En qué porcentaje, los ítems de la prueba son de fácil comprensión?	()	()	()	()	()	()	(x)
5. ¿En qué porcentaje los ítems siguen una secuencia lógica?	()	()	()	()	()	(x)	()
6. ¿En qué porcentaje valora usted que con esta prueba se obtendrán datos similares en otras muestras?	()	()	()	()	()	(x)	()

II. SUGERENCIAS

- ¿Qué ítems considera usted que deberían agregarse?
.....
- ¿Qué ítems considera usted que podrían eliminarse?
.....
- ¿Qué ítems considera usted que deberían reformularse o precisarse mejor?
.....

Fecha: 12-11-24
Validado por: Dra. Elisa Roxana Dionicio Escalante
Firma: 

FICHA DE VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO

Nombre del Instrumento de evaluación	Autores del Instrumento
Cuestionario Modelo Maslach Burnout Inventory (MBI). Y cuestionario de Desempeño Laboral Álvarez y Llanos (2022)	- Chuquilin Lara Eduar Elí - Chuquilin Lara Nixon Jarly
Título de investigación:	
SINDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL FARMACÉUTICO DE BOTICAS INKAFARMA EN EL DISTRITO SAN JUAN DE LURIGANCHO JUNIO – JULIO 2024.	

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Después de revisado el instrumento, es valiosa su opinión acerca de lo siguiente:

	Menos de 50	50	60	70	80	90	100
1. ¿En qué porcentaje estima usted que con esta prueba se logrará el objetivo propuesto?	()	()	()	()	()	(X)	()
2. ¿En qué porcentaje considera que los ítems están referidos a los conceptos del tema?	()	()	()	()	()	(X)	()
3. ¿Qué porcentaje de los ítems planteados son suficientes para lograr los objetivos?	()	()	()	()	()	(X)	()
4. ¿En qué porcentaje, los ítems de la prueba son de fácil comprensión?	()	()	()	()	()	(X)	()
5. ¿En qué porcentaje los ítems siguen una secuencia lógica?	()	()	()	()	()	(X)	()
6. ¿En qué porcentaje valora usted que con esta prueba se obtendrán datos similares en otras muestras?	()	()	()	()	()	(X)	()

II. SUGERENCIAS

1. ¿Qué ítems considera usted que deberían agregarse?
.....
2. ¿Qué ítems considera usted que podrían eliminarse?
.....
3. ¿Qué ítems considera usted que deberían reformularse o precisarse mejor?

Fecha:07 octubre 2024.....

Validado por:



Mg. Jenny Rosalyn Huerta León

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

FICHA DE VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO

Nombre del Instrumento de evaluación	Autores del Instrumento
Cuestionario Modelo Maslach Burnout Inventory (MBI). Y cuestionario de Desempeño Laboral Álvarez y Llanos (2022)	- Chuquilin Lara Eduar Elí - Chuquilin Lara Nixon Jarly
Título de investigación:	
SINDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL FARMACEUTICO DE BOTICAS INKAFARMA EN EL DISTRITO SAN JUAN DE LURIGANCHO JUNIO – JULIO 2024.	

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Después de revisado el instrumento, es valiosa su opinión acerca de lo siguiente:

	Menos de 50	50	60	70	80	90	100
1. ¿En qué porcentaje estima usted que con esta prueba se logrará el objetivo propuesto?	()	()	()	()	()	()	()
2. ¿En qué porcentaje considera que los ítems están referidos a los conceptos del tema?	()	()	()	()	()	()	()
3. ¿Qué porcentaje de los ítems planteados son suficientes para lograr los objetivos?	()	()	()	()	()	()	()
4. ¿En qué porcentaje, los ítems de la prueba son de fácil comprensión?	()	()	()	()	()	()	()
5. ¿En qué porcentaje los ítems siguen una secuencia lógica?	()	()	()	()	()	()	()
6. ¿En qué porcentaje valora usted que con esta prueba se obtendrán datos similares en otras muestras?	()	()	()	()	()	()	()

II. SUGERENCIAS

- ¿Qué ítems considera usted que deberían agregarse?
.....
- ¿Qué ítems considera usted que podrían eliminarse?
.....
- ¿Qué ítems considera usted que deberían reformularse o precisarse mejor?
.....

Fecha: 12 Nov 2024
 Validado por: MSc. Gerzon Córdova Serrano
 Firma: [Firma]
 UNIVERSIDAD MARÍA AUXILIADORA
 FACULTAD DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA
 MSc. GERZON CORDOVA SERRANO
 UDI Investigación Formativa
 C.Q.F.P. 16621

ANEXO F. Constancia de recolección de muestra



Universidad
María Auxiliadora

“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la
conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

San Juan de Lurigancho 18 de julio del 2024

CARTA N°035-2024/ EPFYB-UMA

Q.F.
Omar Albites
Jefe de Gestión Humana
BOTICAS IP S.A.C
RUC 20608430301
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: CHUQUILIN LARA EDUAR ELI DNI: 47999312 y CHUQUILIN LARA NIXON JARLY DNI 71574947, puedan recopilar datos de información; para su proyecto de tesis titulado: **“SINDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL FARMACEUTICO DE BOTICAS INKAFARMA EN EL DISTRITO SAN JUAN DE LURIGANCHO JUNIO – JULIO 2024”**.

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




Dr. Jhonnell Samaniego Joaquín
Decano de la Facultad de Ciencias de la Salud
Universidad María Auxiliadora




OMAR ALBITES NOA
GESTIÓN HUMANA

ANEXO G. Solicitud de cantidad exacta de trabajadores farmacéuticos



Universidad
María Auxiliadora

“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

San Juan de Lurigancho 18 de julio del 2024

Señor: **OMAR ALBITES**

Jefe del área de gestión humana de boticas ip s.a.c

ASUNTO:

Solicito saber con exactitud el número de profesionales farmacéuticos que laboran en la cadena de boticas inkafarma en el distrito de san juan de Lurigancho.

Es grato dirigirme a usted, para saludarlo muy cordialmente y a la vez manifestarle que por motivo que estamos desarrollando nuestro tesis de titulación ,deseamos saber con exactitud la cantidad de profesionales farmacéuticos que laboran en la cadena de boticas inkafarma del distrito san juan de Lurigancho, de acuerdo a eso tendremos los datos exactos de nuestra población con la que se trabajara en nuestra tesis que tiene por título **“SINDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL FARMACEUTICO DE BOTICAS INKAFARMA EN EL DISTRITO SAN JUAN DE LURIGANCHO JUNIO – JULIO 2024”** la cual nos servirá para optar por el título profesional de farmacia y bioquímica.

Por lo expuesto deseamos a través del presente documento usted tenga a bien concederme lo solicitado ya que es de suma importancia.

Agradecemos de antemano su atención y le enviamos un cordial saludo.

Atentamente


.....
EDUAR ELI CHUQUILIN LARA

47999312


.....
NIXON JARLY CHUQUILIN LARA

71574947

ANEXO H. Carta de trabajadores farmacéuticos



CARTA DE CANTIDA DE COLABORADORES FARMACÉUTICOS

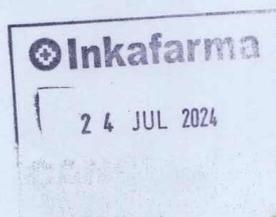
Yo, Omar Albites Noa

Jefe del área de gestión humana de BOTICAS IP S.A.C del distrito de san
juan de Lurigancho

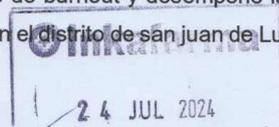
RUC: 20608430301.

A solicitud de los estudiantes Eduar Elí Chuquilin Lara y Nixon Jarly Chuquilin Lara
estudiantes de la Universidad María Auxiliadora, doy por constancia que en el
distrito de san juan de Lurigancho vienen laborando 300 profesionales
farmacéuticos entre técnicos en farmacia y directores técnicos.

Espero este documento sirva de comprobante para que dichos estudiantes lleven a
cabo su proyecto de tesis síndrome de burnout y desempeño laboral del personal
farmacéutico de boticas inkafarma en el distrito de san juan de Lurigancho junio-julio
2024.




OMAR ALBITES NOA
GESTION HUMANA



24 julio 2024



Calle Victor Alzamora 147
La Victoria Lima-Perú

ANEXO I. Evidencia de campo







