



**Universidad
Norbert Wiener**

FACULTAD DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA

Escuela Académico Profesional de Farmacia y Bioquímica

Tesis

**“Síndrome de burnout en el personal que labora en oficinas
farmacéuticas del distrito de Los Olivos, Lima 2023”**

Para optar el Título Profesional de Químico Farmacéutico

Autores:

Bach.: Carbajal Melgarejo José Antonio

CÓDIGO ORCID: 0000-0001-6469-6869

Bach.: Casimiro Alvarado, Mario Antonio

CÓDIGO ORCID: 0009-0005-4519-8991

LIMA - PERÚ

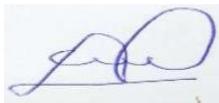
2023

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 08/11/2022

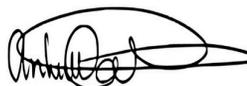
Yo, Carbajal Melgarejo José Antonio egresado de la Facultad de Farmacia y Bioquímica y Escuela Académica Profesional de Farmacia y Bioquímica/ Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico **“SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL QUE LABORAN EN OFICINAS FARMACEUTICAS DEL DISTRITO DE LOS OLIVOS, LIMA 2023”**. Asesorado por el docente: Ramos Jaco Antonio Guillermo DNI 04085562 ORCID <https://orcid.org/0000-0002-0491-8682> tiene un índice de similitud de 18 (dieciocho) % con código oid: 14912:263854290 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....
Firma de autor 1
Carbajal Melgarejo José Antonio
DNI: 47142548



.....
Firma de autor 2
Casimiro Alvarado Mario Antonio
DNI: 10243482



.....
Firma
Antonio Guillermo Ramos Jaco
DNI: 04085562

Lima, 06 de setiembre de 2023

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 08/11/2022

Yo, Casimiro Alvarado Mario Antonio egresado de la Facultad de Farmacia y Bioquímica y Escuela Académica Profesional de Farmacia y Bioquímica/ Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico **“SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL QUE LABORAN EN OFICINAS FARMACEUTICAS DEL DISTRITO DE LOS OLIVOS, LIMA 2023”**. Asesorado por el docente: Ramos Jaco Antonio Guillermo DNI 04085562 ORCID <https://orcid.org/0000-0002-0491-8682> tiene un índice de similitud de 18 (dieciocho) % con código oid: 14912:263854290 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....
Firma de autor 1
Carbajal Melgarejo José Antonio
DNI: 47142548



.....
Firma de autor 2
Casimiro Alvarado Mario Antonio
DNI: 10243482



.....
Firma
Antonio Guillermo Ramos Jaco
DNI: 04085562

Lima, 06 de setiembre de 2023

Tesis

**“SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL QUE LABORAN EN OFICINAS
FARMACEUTICAS DEL DISTRITO DE LOS OLIVOS, LIMA 2023”**

Línea de investigación

Salud y bienestar, Salud mental, salud pública

Asesor

Mg. Ramos Jaco Antonio Guillermo
CÓDIGO ORCID: 0000-0002-0491-8682

Dedicatoria:

La presente Tesis está dedicada a Dios,
ya que gracias a él hemos logrado
concluir con la carrera.

Agradecimientos

Gracias a Dios, por habernos dado la vida, acompañarnos a lo largo de nuestra carrera, por darnos la sabiduría, fortaleza para alcanzar nuestros objetivos

Índice General

Dedicatoria:	iii
Agradecimientos	iv
Índice General.....	v
Índice de tablas	viii
Índice de gráficos.....	ix
Resumen	x
Abstract	xi
Introducción.....	xii
CAPITULO I. EL PROBLEMA	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	2
1.2.1. Problema general.....	2
1.2.2. Problemas específicos	3
1.3. Objetivos de la investigación	4
1.3.1. Objetivo general.....	4
1.3.2. Objetivos específicos.....	4
1.4. Justificación de la investigación.....	5
1.4.1. Teórica.....	5
1.4.2. Metodológica	5
1.4.3. Práctica	5
1.5. Limitaciones de la investigación	6
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	7
2.1. Antecedentes de la investigación.....	7

2.2.	Bases teóricas	11
2.3.	Formulación de hipótesis	15
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA		16
3.1.	Método de investigación	16
3.2.	Enfoque investigativo	16
3.3.	Tipo de investigación.....	16
3.4.	Diseño de la investigación	16
3.5.	Población, muestra y muestreo.....	17
3.6.	Variables y operacionalización	18
3.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	19
3.7.1.	Técnica	19
3.7.2.	Descripción.....	19
3.7.3.	Validación.....	20
3.7.4.	Confiabilidad	20
3.8.	Procesamiento y análisis de datos	21
3.9.	Aspectos éticos	21
CAPÍTULO IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS		22
4.1.	Resultados	22
4.1.1.	Análisis descriptivo de resultados.....	22
4.1.2.	Discusión de resultados	30
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		35
5.1.	Conclusiones	35
5.2.	Recomendaciones.....	36
REFERENCIAS		38
ANEXOS.....		44

Anexo 1: Matriz de consistencia	45
Anexo 2: Instrumento	46
Anexo 3: Validez del instrumento.....	48
Anexo 4: Confiabilidad del instrumento	51
Anexo 5: Características de la muestra	52
Anexo 6: Formato de consentimiento informado	54
Anexo 7: Informe del asesor de turnitin	¡Error! Marcador no definido.

Índice de tablas

Tabla 1. Nivel Síndrome de Burnout en su dimensión agotamiento emocional, en el personal que labora en oficinas farmacéuticas en el distrito de Los Olivos. Lima 2023.....	22
Tabla 2. Nivel Síndrome de Burnout en su dimensión despersonalización, en el personal que labora en oficinas farmacéuticas en el distrito de Los Olivos. Lima 2023.....	23
Tabla 3. Nivel Síndrome de Burnout en su dimensión realización personal, en el personal que labora en oficinas farmacéuticas en el distrito de Los Olivos. Lima 2023.....	24
Tabla 4. Síndrome de Burnout en el personal Técnico en farmacia que labora en oficinas farmacéuticas en el distrito de Los Olivos.	24
Tabla 5. Síndrome de Burnout en el personal Químico Farmacéutico que labora en oficinas farmacéuticas en el distrito de Los Olivos. Lima 2023.	26
Tabla 6. Síndrome de Burnout según atributos demográficos, en el personal que labora en oficinas farmacéuticas en el distrito de Los Olivos. Lima 2023.	27
Tabla 7. Síndrome de Burnout según atributos sociales, en el personal que labora en oficinas farmacéuticas en el distrito de Los Olivos. Lima 2023.	28
Tabla 8. Nivel de Síndrome de Burnout.....	29
Tabla 9. Característica de la muestra	52

Índice de gráficos

Figura 1. Nivel de Síndrome de Burnout en su dimensión agotamiento emocional.....	22
Figura 2. Nivel de Síndrome de Burnout en su dimensión despersonalización.....	23
Figura 3. Nivel de Síndrome de Burnout en su dimensión realización personal	24
Figura 4. Nivel de Síndrome de Burnout en el personal Técnico en farmacia.....	25
Figura 5. Nivel de Síndrome de Burnout en el profesional Químico Farmacéutico.....	26
Figura 6. Nivel de Síndrome de Burnout.....	29
Figura 7. Nivel de Síndrome de Burnout según atributos sociodemográficos.....	53

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo determinar el Síndrome de Burnout en el personal que labora en oficinas farmacéuticas del distrito de Los Olivos. Lima 2023. El tipo de investigación fue descriptivo, de corte transversal, la muestra estuvo conformada por 225 trabajadores entre personal técnico y profesional Químico farmacéutico. Los resultados reportan que el 66,2% presentan nivel bajo de síndrome de Burnout en su dimensión agotamiento emocional; el 71,1% presentan nivel bajo de síndrome de Burnout en su dimensión despersonalización; el 28.0% presentan nivel bajo de síndrome de Burnout en su dimensión falta de realización personal; del total de trabajadores con edad 51 a 61 años el 12,5% presentan SB medio ; del total de trabajadores con estado civil casado el 12,1% presentan SB medio; del total de trabajadores de sexo femenino el 6,7% presentan SB medio. El presente trabajo de tesis concluyó que el 88,0% del personal que labora en oficinas Farmacéuticas del distrito de Los Olivos presenta nivel bajo de síndrome de Burnout.

Palabra claves: Síndrome de Burnout, Químico Farmacéutico, Técnico en farmacia.

Abstract

The objective of this research is to determine Burnout Syndrome in the personnel who work in pharmaceutical offices in the Los Olivos district. Lima 2023. The type of research was descriptive, cross-sectional, the sample was made up of 225 workers, including technical and professional pharmaceutical chemical personnel. The results report that 66.2% present a low level of Burnout syndrome in its emotional exhaustion dimension; 71.1% present a low level of Burnout syndrome in its depersonalization dimension; 28,0% present a low level of Burnout syndrome in its dimension of lack of personal fulfillment; Of the total workers aged 51 to 61 years, 12.5% have medium BS; Of the total workers with married marital status, 12.1% have medium SB; Of the total female workers, 6.7% have medium BS.

The present thesis work concluded that 88,02% of the personnel who work in Pharmaceutical offices in the Los Olivos district have a low level of Burnout syndrome.

Keywords: Burnout Syndrome, Pharmaceutical Chemist, Pharmacy Technician.

Introducción

El síndrome de agotamiento ocurre cuando alguien se siente realmente infeliz y cansado de su trabajo durante mucho tiempo. Ocurre cuando ellos no pueden hacer acciones buenas en su trabajo, pierden el interés en su trabajo y se agotan mucho porque tienen que laborar demasiado. Esto puede enfermarlos y causar problemas con su empresa. Las empresas deben estar atentas. Deben comprobar cuanto trabajo realiza sus trabajadores y descubrir que les causa estrés y hacer cambios para ayudarlos.

El presente estudio se estructura en partes como: la parte I: Se refiere al problema, presenta el planteamiento del problema, la formulación del problema general y específicos, el objetivo general y específicos, la justificación y las limitaciones del estudio. Parte II: Se refiere al marco teórico, se estudia los antecedentes internacionales y nacionales, adjuntando bases teóricas y formulación de hipótesis de trabajo. Parte III: Se refiere a la metodología, se detalla el método, el enfoque, el tipo de investigación, el diseño de investigación, población, muestra y muestro; así como las variables y operacionalización, la técnica e instrumento de recolección de datos, el procesamiento y análisis de datos, y los aspectos éticos. Parte IV: Se refiere a la presentación y discusión de resultados, luego de realizar el procesamiento de datos utilizando el programa SPSS versión 25 donde se presenta los resultados en tablas y figuras con sus interpretaciones. Parte V: Se refiere a las conclusiones y recomendaciones aportadas al trabajo. Se redacta todas las conclusiones, las cuales tienen relación con los objetivos, variables, dimensiones e indicadores, por otro lado, se redactan recomendaciones.

CAPÍTULO I. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

A lo largo de su vida, los recursos humanos tienen que atravesar diversas dificultades como presión laboral, cumplimiento de objetivos de ventas, control constante de inventarios, exigentes actividades de aprendizaje, exámenes, tareas y esto puede verse agravado por la pandemia de COVID 19 (1).

Estos episodios pueden contribuir a debilitar las capacidades físicas y mentales de los empleados que trabajan en farmacias y droguerías, provocando comportamientos negativos en cada actividad que realizan, derivando en enfermedades emocionales y físicas, incluido el agotamiento (2).

Un estudio realizado por las Naciones Unidas en 2021 destacó que 750.000 empleados de diferentes campos profesionales mueren cada año debido a problemas físicos y mentales causados por el exceso de trabajo en el trabajo, post Los comentaristas enfatizan que el trabajo no debe exceder las 35 o 40 horas. por semana, pero las empresas no respetan estos objetivos e incluso piden a los empleados que trabajen horas extras, empeorando así la situación. (3)

En el Perú esta situación no es ajena, el síndrome de Burnout o “síndrome de agotamiento profesional” se encuentra presente y en aumento, un estudio realizado por El Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables en el año 2017 indicó que los profesionales de la salud corren un alto riesgo de padecer este síndrome por su recargada y agobiante labor, lo que genera una continua exposición al sufrimiento ajeno a la que ellos están expuestos por su cercanía con el paciente (4). En el año 2020 el Ministerio de Salud luego de evaluar la prevalencia del síndrome de Burnout diseñó estrategias para evitar la enajenación en los colaboradores de las diferentes áreas de servicio de salud (5), todo esto es basado en las investigaciones realizadas por Marticorena et al. en el año 2016 donde se manifestó que el 66% de profesionales de salud fueron diagnosticados de Burnout (6).

El Burnout ocasiona en las personas una disminución de energía y episodios debilitantes durante la jornada y en el entorno laboral, por lo que, las empresas e instituciones deben evitar la aparición del Burnout; las empresas deben contar con un departamento que se dedique a detectar, analizar y dar soluciones al exceso de trabajo laboral que pueda condicionar a este síndrome, identificando a los trabajadores que estén estresados, o que presenten cansancio mental y físico durante el trabajo a fin de establecer medidas que los ayuden a salir de su situación y sean más productivos en el trabajo. Desde el punto de vista mental y emocional, el individuo debe saber lo valioso que es él y su trabajo para la organización.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo es el Síndrome de Burnout en el personal que laboran en oficinas farmacéuticas del distrito de Los Olivos, Lima 2023?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cómo es el Síndrome de Burnout en su dimensión: Agotamiento emocional, en el personal que laboran en oficinas farmacéuticas del distrito de Los Olivos, Lima 2023?
- ¿Cómo es el Síndrome de Burnout en su dimensión: Despersonalización, en el personal que laboran en oficinas farmacéuticas del distrito de Los Olivos, Lima 2023?
- ¿Cómo es el Síndrome de Burnout en su dimensión: Realización personal, en el personal que laboran en oficinas farmacéuticas del distrito de Los Olivos, Lima 2023?
- ¿En qué medida se da el Síndrome de Burnout en el personal Técnico en que laboran en oficinas farmacéuticas del distrito de Los Olivos, Lima 2023?
- ¿En qué medida se da el Síndrome de Burnout en profesional Químico Farmacéutico que laboran en oficinas farmacéuticas del distrito de Los Olivos, Lima 2023?
- ¿Cómo es el Síndrome de Burnout según atributos demográficos en el personal que laboran en oficinas farmacéuticas del distrito de Los Olivos, Lima 2023?
- ¿Cómo es el Síndrome de Burnout según atributos sociales, en el personal que laboran en oficinas farmacéuticas del distrito de Los Olivos, Lima 2023?
- ¿En qué medida se presenta el Síndrome de Burnout en el personal que laboran en oficinas farmacéuticas del distrito de Los Olivos, Lima 2023?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Evaluar el Síndrome de Burnout en el personal que laboran en oficinas farmacéuticas del distrito de Los Olivos, Lima 2023.

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar el Síndrome de Burnout en su dimensión: Agotamiento emocional, en el personal que laboran en oficinas farmacéuticas del distrito de Los Olivos, Lima 2023.
- Identificar el Síndrome de Burnout en su dimensión: Despersonalización, en el personal que laboran en oficinas farmacéuticas del distrito de Los Olivos, Lima 2023.
- Identificar el Síndrome de Burnout en su dimensión: Realización personal, en el personal que laboran en oficinas farmacéuticas del distrito de Los Olivos, Lima 2023.
- Determinar el Síndrome de Burnout en el personal Técnico que laboran en oficinas farmacéuticas del distrito de Los Olivos, Lima 2023.
- Determinar el Síndrome de Burnout en el profesional Químico Farmacéutico que laboran en oficinas farmacéuticas del distrito de Los Olivos, Lima 2023.
- Determinar el Síndrome de Burnout según atributos demográficos, en el personal que laboran en oficinas farmacéuticas del distrito de Los Olivos, Lima 2023.
- Determinar el Síndrome de Burnout según atributos sociales, en el personal que laboran en oficinas farmacéuticas del distrito de Los Olivos,

Lima 2023.

- Determinar el Síndrome de Burnout en el personal que laboran en oficinas farmacéuticas del distrito de Los Olivos, Lima 2023.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

El estudio permitió conocer los signos que caracterizan la aparición del síndrome de Burnout. Actualizando y profundizando la prevención que se debe tener sobre el mencionado síndrome con el fin de que los profesionales encargados, puedan orientar de manera satisfactoria a los colaboradores (estudiantes, trabajadores, padres de familia) al control de los desencadenantes que provocan el estrés.

1.4.2. Metodológica

Este estudio es importante porque permitió conocer las teorías que describen y explican este síndrome ya sea a nivel laboral, multidisciplinario e interdisciplinario en el Perú como en el mundo de tal forma que se pueda tomar medidas para prevenirlas, así mismo la investigación aporta un instrumento válido y confiable, podrán ser utilizado por futuros investigadores que deseen desarrollar estudios de diseños similares, produciendo nuevas estrategias para generar conocimiento válido y confiable en favor de los profesionales farmacéuticos y la sociedad.

1.4.3. Práctica

Las evidencias obtenidas en el presente estudio sirvieron para conocer el avance de este trastorno en la comunidad farmacéutica a fin de desarrollar estrategias para menguar su avance creando capacitaciones, consejerías, apoyo psicológico

y brindando un soporte institucional a los colaboradores de oficinas farmacéuticas.

1.5. Limitaciones de la investigación

La deficiente participación de los trabajadores de las boticas y farmacias, para la recolección de datos, significó una demora significativa, motivo por el cual se tuvo que volver repetidas veces a los establecimientos para obtener la información necesaria, y posteriormente el atraso en los cálculos estadísticos e interpretación de estos.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Alcántara y Arévalo (2022) tuvieron como objetivo general en su investigación “Determinar la relación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral de los colaboradores de una clínica asistencial de la ciudad de Trujillo – 2019”. En esta investigación, el diseño seleccionado fue de tipo correlacional, se empleó el instrumento de recopilación de información propuesto por Maslach y participaron 50 colaboradores. Los resultados obtenidos evidenciaron que en lo referente al cansancio emocional presentado por los encuestados este fue de nivel bajo (68%), en cuanto a la despersonalización, esta alcanzó un 84% y en referencia a la sensación de realización personal, esta alcanzó un 94%. Luego de evaluar la satisfacción laboral, los resultados obtenidos alcanzaron un nivel regular, evidenciándose que las condiciones materiales y/o físicas alcanzaron 58%, en relación a los beneficios laborales, estos alcanzaron un 76%, los beneficios remunerativos 76%, sociales 66%, y relación con la autoridad 48%, mientras que se observa el nivel parcial de satisfacción laboral en el factor de políticas administrativas 36%. Según el Rho de Spearman p valor menor a 0,05, se puede evidenciar que existe una asociación baja y negativa en relación a las

dimensiones cansancio emocional y despersonalización con los factores de satisfacción laboral (27).

Bravo y Vázquez (2021) en su trabajo de investigación tienen como objetivo “Analizar la correlación entre el 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. Sáenz”. El estudio fue básico, con enfoque cualitativo, de diseño no experimental y de tipo correlacional, participaron 100 profesionales farmacéuticos del hospital a los cuales se les evaluó con un cuestionario. Se concluye que existe una correlación negativa muy significativa en la variable condiciones de trabajo ($R_s = -0,761$; $p =$ menor a $0,05$) y a variable síndrome de burnout presentó una correlación negativa y muy significativa con condición física ($R_s = -0,616$, $p =$ menor a $0,01$) (28).

Álvarez y López. (2021) al desarrollar su trabajo de investigación, tienen como objetivo “Evaluar la presencia del síndrome de Burnout en estudiantes universitarios”. Participaron 475 estudiantes hombres y mujeres de alrededor de 21 años de la universidad la Laguna de Ciencias y Humanidades a fin de reconocer el efecto de agotamiento académico y la intención en abandonar, el muestreo fue aleatorio, el instrumento fue el cuestionario enviado por Google Forms. La evidencia de los resultados confirma que el confinamiento y la nueva forma de enseñanza aprendizaje a través de la virtualidad influyeron negativamente, disminuyendo el interés, la motivación y logro de metas académicas (9)

Rendón *et al.*, (2020) tuvieron como objetivo “Evaluar la presencia del síndrome de Burnout en profesionales de salud de un hospital público en el distrito de Sonora”. En el estudio participaron 90 enfermeras, el estudio fue descriptivo, transversal y observacional, se aplicó el cuestionario de Maslach, se consideraron también la influencia de parámetros sociológicos. Los resultados demostraron que el 82% de los participantes presentaron Síndrome de Burnout, el 62% presentó agotamiento emocional (nivel bajo), el 57,8% presentó despersonalización (nivel bajo), el 40% presentó falta de realización personal (nivel bajo) (8).

Kansoun *et al.*, (2019) a través de su investigación tienen como objetivo general “Evaluar el Burnout en los profesionales médicos”. El estudio evaluó 3 dimensiones: agotamiento emocional (EE), despersonalización (DP) y realización personal (AP). Los resultados demostraron que presentaron síndrome de Burnout severo el 21% de los médicos, agotamiento emocional 29%, despersonalización 23% y realización personal 29%, asimismo los médicos jóvenes también presentaron despersonalización 30% siendo los que trabajan en urgencia en los turnos nocturnos los más afectados (10).

Jovanovic, *et al.*, (2018) realizaron una investigación que tuvo como propósito “Evaluar la presencia del síndrome de Burnout en profesionales de establecimientos farmacéuticos”. El estudio fue de tipo transversal, participaron en ella 75 profesionales con grado universitario, se empleó como instrumento el formulario propuesto por Maslach para identificar el agotamiento laboral y el formulario de Rathus para evaluar el nivel de asertividad. Los resultados demostraron que las personas con más de 15 años laborando en la misma actividad presentan cierto nivel de agotamiento

emocional, despersonalización y sentimientos de baja autoestima, esta es más acentuada en mujeres de 40 años con múltiples cargas laborales y familiares (7).

Obregón y Valer. (2018) realizaron una investigación teniendo como objetivo “Evaluar la presencia del síndrome de Burnout en profesionales de salud del hospital Regional del Cusco”. En la investigación participaron 231 personas. Empleó una metodología de tipo no experimental, cualitativa transversal, de tipo descriptiva y correlacional. Para la recopilación de datos se empleó el cuestionario Maslach Burnout. Los resultados demostraron que el 56% presentan riesgo de agotamiento físico emocional y despersonalización. El clima laboral, la carga de trabajo y el sueldo mensual condiciona la aparición del síndrome (12).

Chahua. (2018) En su trabajo, tuvo como objetivo “Evaluar la prevalencia del Síndrome de Burnout en sus dimensiones”. El estudio se realizó en el hospital de San Juan de Lurigancho. Para esto se empleó una metodología observacional y cuantitativa, de tipo descriptivo, transversal, la recopilación de datos fue mediante el Cuestionario validado de Maslach Burnout Inventory (MBI), participaron 60 enfermeras. Los resultados demostraron que los factores sociodemográficos influyen en la aparición del síndrome, también que el 55% de los encuestados presentan un nivel medio del síndrome de Burnout, el 27% un nivel bajo y 23% un nivel alto. En cuanto a las dimensiones existen niveles medios en agotamiento emocional (45%) y de despersonalización (66,7%). En cuanto a falta de realización existe nivel bajo (23,3%) (13).

Consuelo. (2018) realiza su investigación que tuvo como objetivo “Determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal asistencial del Hospital de la Policía Nacional del Perú” La investigación fue básica, de enfoque cuantitativo, de nivel correlacional, es prospectivo; transversal, asimismo, según el análisis y alcance de sus resultados es observacional, se empleó el cuestionario de Maslach Burnout Inventory. Se concluye según la prueba de correlación se Spearman p_0 valor 0,001 que existe una relación débil e inversa entre la dimensión agotamiento emocional, despersonalización y el desempeño laboral, asimismo existe una relación moderada y directa entre la dimensión realización personal y desempeño laboral (26).

Bautista, (2017) realiza una investigación que tuvo como propósito “Evaluar la presencia del síndrome de Burnout en profesionales sanitarios”. El estudio fue de tipo cuantitativa, descriptiva y transversal, se empleó el cuestionario de Burnout. Los resultados demostraron que los profesionales de salud comprendidos en las profesiones de odontología, enfermería y nutrición presentaron un 9,1% de situaciones de agotamiento físico y emocional, en relación a los médicos, estos presentaron un 55,5% del síndrome de agotamiento, el 42,9% presentó despersonalización y el 54% presentó baja autoestima y puede estar causado por el exceso de trabajo doble turno, carga de trabajo y responsabilidades (11).

2.2. Bases teóricas

Definición de Burnout

Se define como el agotamiento que experimentan los profesionales sanitarios, educadores, prestadores de servicios que laboran en múltiples actividades y que tiene estrecha relación con otras personas que actúan como clientes. Burnout tiene una gran implicación en la actividad personal, en el crecimiento empresarial y la armonización

de la sociedad (14). El burnout se caracteriza por la presencia de baja autoestima, desánimo, despersonalización y agotamiento que sufren las personas por el trabajo que realizan a largo plazo, en algunos casos se puede confundir con el estrés (15). El síndrome puede presentarse también en madres de familia solteras, trabajadores voluntarios, personas que realizan labores sociales, esto puede condicionar agotamiento cognitivo, deterioro psicológico, las personas pueden estar propensas a la hostilidad hacia su familia y consumidores (16).

Etapas de Burnout

Este síndrome presenta etapas evolutivas a razón del deterioro psíquico, físico y mental del individuo en las que se pueden destacar las siguientes:

1.- Fase de entusiasmo. – La actividad laboral que en un inicio es gratificante, pese a que recibe gratificación por la labor realizada, comienza a desarrollar pequeños episodios temporales de descontento. Aunque puede solucionar los problemas menores con positivismo, estos se van acumulando y sobrepasando su sentido de tranquilidad, autocontrol y vitalidad (17).

2.- Fase de estancamiento. – La satisfacción por el desarrollo laboral es baja y no recibe el reconocimiento y las recompensas acostumbradas, su actitud positiva hacia el trabajo va disminuyendo, aparecen síntomas somáticos como cefaleas, mareos, dolor de estómago, las actividades propuestas no se cumplen en su totalidad o tardan mucho en realizarlas lo que trae descontento laboral por parte de sus compañeros y jefes. Esta incapacidad de poder responder de manera adecuada a las actividades que le corresponden le provoca estrés y apatía (18).

3.- Fase de apatía. - Empieza a observarse un cambio de conducta hacia sus compañeros y los clientes, manifiesta una actitud defensiva, distantes, evita

comprometerse en nuevas tareas y evita labores estresantes, en todo momento se observa la disminución de calidad en su trabajo y una baja eficiencia para resolver problemas sencillos. Estas actitudes se hacen cada vez más persistentes afectando emocional y físicamente (19)

4.- Fase de aislamiento. – El individuo se siente disminuido, desvalorizado profesionalmente, pese a que se le asigna actividades más sencillas, no puede cumplirlas ya que crea conflicto con sus compañeros provocando confrontaciones laborales por su comportamiento errático y disocial (20).

5.- Fase de Quemado. - El individuo cree que es incapaz de desarrollar actividades laborales o afrontar situaciones nuevas, experimenta trastornos emocionales, físicos e intelectuales. Está totalmente insatisfecho de su vida y no se compromete con las actividades laborales (21).

Causas de Burnout

Este trastorno debe ser monitorizado en las primeras fases de presentación para realizar las medidas correctivas en favor de las personas que lo padecen y de la empresa, es por ello que no debe tomarse a la ligera las posibles causas que puedan condicionarlas (22).

- Exceso o sobrecarga laboral
- Horas de trabajo en exceso
- Falta de oportunidades laborales
- Inexistencia de oportunidades de crecimiento laboral
- Desconocimiento de la actividad laboral
- Incentivos laborales inadecuados
- Falta de autonomía laboral
- Pérdida del control laboral (22)

Consecuencia de Burnout

Se pueden describir tres grandes grupos de consecuencias provocadas por el Burnout:

1.- Consecuencias personales: Se puede destacar las siguientes:

a.- Físicas: La sintomatología más común que presentan las personas que padecen el síndrome son: extenuación inducida por el agotamiento o fatiga de la labor realizada, falta de apetito, trastornos musculares y óseos, malestar general, lumbalgia, contracturas musculares y debilidad

b.- Emocionales: Los pacientes presentan agotamiento mental ocasionado por la sensación al fracaso y la intranquilidad por no poder resolver problemas, sensación de vacío, soledad, ansiedad y desengaño.

c.- Conductuales: hace abuso de sustancias tóxicas y estimulantes, empleo de psicoactivos y sustancias prohibidas en el ámbito laboral y social. El paciente experimenta cambios de humor, es agresivo (23).

2.- Consecuencias interpersonales: Se pueden distinguir las siguientes:

El individuo se aísla de los demás, no puede tolerar llamadas de atención y es rencoroso, solo comparte información negativa creando discordia entre los compañeros por informaciones falsas. Es impulsivo, se frustra con facilidad, alberga hostilidad hacia sus compañeros de trabajo (24).

3.- Consecuencias organizacionales: Crea conflictos con sus compañeros, abusa de sus subordinados, desmerece la labor de los jefes, está insatisfecho por lo que sus compañeros realizan y reciben, el incumplimiento de sus labores cotidianas (22).

Prevención y tratamiento de Burnout

La prevención debe empezar por el empleador, la organización debe contar con procedimientos para detectar e identificar los indicios del agotamiento ocasionado en

el trabajo y debe contar con medidas estratégicas para contrarrestarlas y aliviar a los empleados.

El primer paso es que la organización pueda proporcionar al empleado las herramientas necesarias para el cumplimiento de su labor a fin de que esta se realice en el tiempo justo evitando el estrés y la ansiedad en los individuos (33).

Los afectados deben recibir tratamiento psicológico que puedan ser útiles para:

- Conocimiento del síndrome de Burnout
- Autocontrol
- Desarrollo de habilidades
- Manejo del estrés
- Ejercicios de relajación
- Ejercicios de respiración
- Manejo de la autoestima
- Practicar la asertividad
- Practicar la resiliencia
- Actividades deportivas
- Manejo dietético (25)

2.3. Formulación de hipótesis

No aplica por ser un estudio de nivel descriptivo.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Método de investigación

Deductivo, porque permite estudiar un reflejo razonable del objeto en estudio (29)

3.2. Enfoque investigativo

Cuantitativo, ya que utiliza la recopilación y el análisis de datos para responder preguntas de investigación y también se basa en la medición de variables e instrumentos de investigación. (30)

3.3. Tipo de investigación

El presente estudio es de tipo aplicada ya que buscan transformar el conocimiento teórico en conocimiento práctico y útil para la sociedad. (31)

3.4. Diseño de la investigación

No experimental, porque se hace sin manipulación deliberada de las variables. Esencialmente, el punto es observar los fenómenos tal como ocurren en entornos naturales y luego analizarlos. (32)

Es observacional y transversal. porque buscó indagar el nivel o estado de una o más variables en una población, en un tiempo único (33)

3.5. Población, muestra y muestreo

Población: Estuvo conformada por los profesionales de las farmacias y boticas del distrito de Los Olivos, los cuales están distribuidos en 270 establecimientos farmacéuticos, por tanto, se estimó un total 540 profesionales.

Criterios de inclusión:

- Establecimientos farmacéuticos ubicados en Lima, distrito de Los Olivos.
- Establecimientos que cuentan con Resolución de Autorización Sanitaria otorgada por la entidad regulatoria.
- Personal profesional Químico Farmacéutico y Técnico en Farmacia.
- Personal que aceptó la participación.
- Personal que firmó el consentimiento informado.

Criterios de exclusión:

- Establecimientos fuera de la zona geográfica de estudio.
- Personal que no acepta participar o no firma el consentimiento informado.

Muestra: Estuvo conformada por 225 profesionales de salud que laboran en oficinas farmacéuticas del distrito de Los Olivos, teniendo las carreras de técnico en farmacia y Químico farmacéutico.

Muestreo: Para la selección de la muestra se utilizó un marco de muestreo conformado por un listado de todas las oficinas farmacéuticas de Los Olivos, sobre la

base de esta relación se seleccionaron mediante un muestreo probabilístico aleatorio simple 113 oficinas farmacéuticas y dentro de cada uno de ellos a 2 profesionales. Para determinar el tamaño de la muestra se utilizó la fórmula para muestreo cuando la población es conocida:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 pq}{d^2(N - 1) + Z^2 pq}$$

Donde:

N: (Tamaño de la población) = 540

Z²: (Es el valor de confianza) = 1,96

p: (proporción del éxito) = 0,5

q: (proporción del éxito) = 0,5

e: (nivel de precisión absoluta) = 0,05

Reemplazando en la fórmula se obtuvo **n = 225**

3.6. Variables y operacionalización

Variable: Síndrome de Burnout

Definición operacional: El Cuestionario de Maslach Burnout Inventory, con 22 ítems mide las dimensiones del Síndrome de Burnout: Agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Tiene una escala de medida ordinal y su escala valorativa es la siguiente: (13)

Alto: 79 – 132

Medio: 63 – 78

Bajo: 0 – 62

Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
Agotamiento Emocional	Cansancio emocional. Sentimiento de desesperanza y desinterés. Agotamiento físico. Actitudes negativas hacia el trabajo.	Ordinal	Alto: 27 – 54 Medio: 19 – 26 Bajo: 0 – 18
Despersonalización	Respuesta negativa hacia uno mismo. Trato impersonal. Falta de preocupación por los demás.	Ordinal	Alto: 10 – 30 Medio: 6 – 9 Bajo: 0 – 5
Realización Personal	Autoconcepto Respuesta positiva al trabajo. Sentimiento agradable y satisfactorio de su profesión.	Ordinal	Alto: 40 – 48 Medio: 34 – 39 Bajo: 0 – 33

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

Técnica de encuesta de modo presencial.

El instrumento es el Cuestionario de Maslach (MBI) modificado para identificar Síndrome Burnout (33). Se visitó oficinas farmacéuticas del distrito de Los Olivos 3 veces a la semana, (lunes, miércoles y viernes), entre las 9 am hasta la 1 pm. Se llevó la indumentaria formal chaqueta blanca, pantalón polystel y identificación respectivas.

3.7.2. Descripción

El cuestionario de Maslach es un instrumento para la evaluación del síndrome de Burnout en el entorno laboral. Se ha sido modificado a fin de ajustarse a la realidad de establecimientos farmacéuticos cuya descripción es la siguiente:

Iniciando con la información del personal que labora en farmacias y boticas a fin de poder identificarlas y llevar un control de las mismas, en ella encontramos 8 indicadores con una pregunta por cada indicador y de respuestas dicotómicas (SI-NO). Seguidamente el cuestionario síndrome de Burnout cuenta con las

siguientes dimensiones: **Dimensión 1(nivel mental)**; en ella se encuentra el indicador **Agotamiento emocional**, este indicador cuenta con 9 preguntas que serán expuestas a los participantes, la escala valorativa de las respuestas es: Nunca (0), Pocas veces al año (1), Una vez al mes (2), Varias veces al mes (3), Una vez a la semana (4), Varias veces a la semana (5), Todos los días (6), **Dimensión 2 (nivel emocional)**; en ella se encuentra el indicador **Despersonalización**, este indicador cuenta con 5 preguntas que serán expuestas a los participantes, la escala valorativa de las respuestas es: Nunca (0), Pocas veces al año (1), Una vez al mes (2), Varias veces al mes (3), Una vez a la semana (4), Varias veces a la semana (5), Todos los días (6), y **Dimensión 3 (nivel físico)**; en ella se encuentra el indicador **Realización personal**, este indicador cuenta con 8 preguntas que serán expuestas a los participantes, la escala valorativa de las respuestas es: Nunca (0), Pocas veces al año (1), Una vez al mes (2), Varias veces al mes (3), Una vez a la semana (4), Varias veces a la semana (5), Todos los días (6).

3.7.3. Validación

Se efectuó la validación del instrumento mediante juicio de tres expertos. Como se muestra en el Anexo 3.

3.7.4. Confiabilidad

Se realizó un estudio piloto y se aplicó el análisis y Alfa de Cronbach en 30 participantes (personal que labora en las oficinas farmaceuticas). Para que el instrumento sea confiable debe estar comprendida en el siguiente rango:

RANGO MAGNITUD

0,81 – 1,00 Muy alta

0,61 – 0,80 Alta

0,41 – 0,60 Moderada

0,21 – 0,40 Baja

0,001 – 0,20 Muy baja

Aplicando Consistencia interna de los datos, debido a la correlación entre a respuestas dadas a los ítems en una misma dimensión. Obteniendo así una **confiabilidad muy alta** del instrumento, para las tres dimensiones corresponden: Agotamiento Emocional es 0,931, Despersonalización es 0,829 y Realización Personal es 0,809. Como se muestra en el Anexo 4.

3.8. Procesamiento y análisis de datos

Una vez que se obtiene la información de la herramienta de recolección de datos, se revisa y procesa; Para ello es necesario utilizar el programa estadístico SPSS versión 26, que se implementa con la ayuda de un consultor. Asimismo, para proceder a la interpretación de los resultados y organizar la información obtenida del software estadístico, se elaboraron tablas y gráficos en base a las variables y preguntas del cuestionario. Las pruebas estadísticas utilizadas en este estudio son: Chi cuadrado, Anova y Pearson al nivel de significancia del 5%.

3.9. Aspectos éticos

Toda la información está debidamente referenciada y citada para no usurpar la posición de los investigadores consultados para este trabajo. Los participantes firmaron un consentimiento informado y se protegió el anonimato y la confidencialidad de los datos de los participantes. Este estudio aprobó el software similar de Turnitin y logró un porcentaje similar de aprobaciones universitarias.

CAPÍTULO IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. Resultados

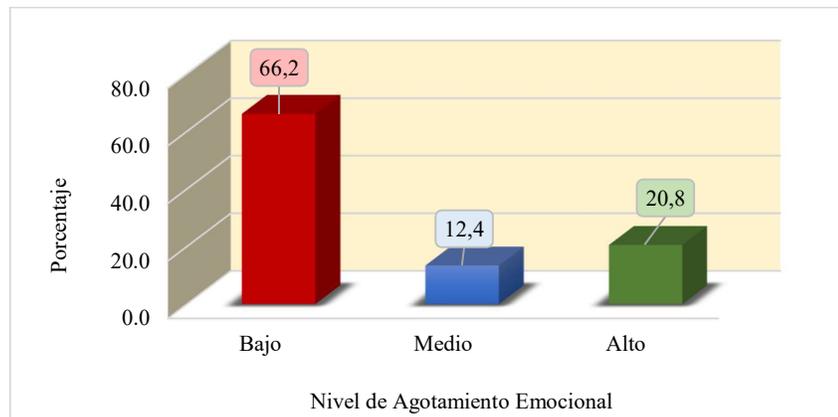
4.1.1. Análisis descriptivo de resultados

Tabla 1. Nivel Síndrome de Burnout en su dimensión agotamiento emocional.

	Cantidad	Porcentaje
Bajo	150	66,2
Medio	28	12,4
Alto	47	20,8
Total	225	100,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 1. Nivel de Síndrome de Burnout en su dimensión agotamiento emocional.



Fuente: Elaboración propia

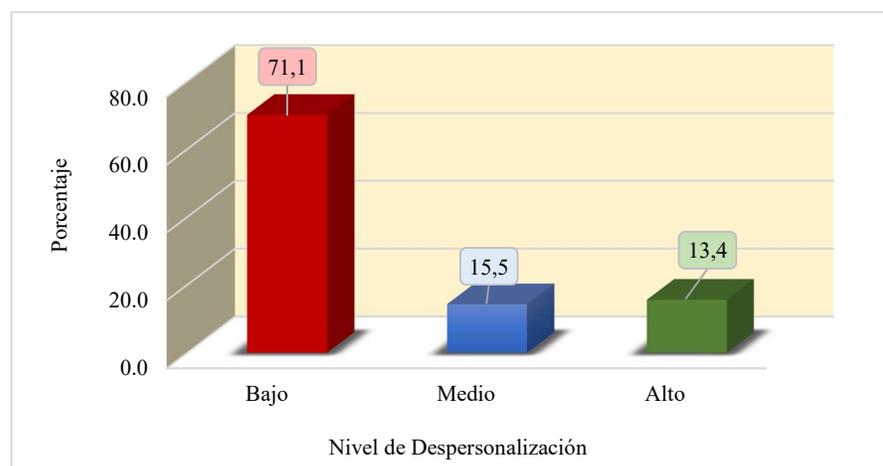
Interpretación: De la tabla 1 y figura 1 se aprecia que del total del personal que labora en oficinas farmacéuticas n=225 (100%), se observa que el 66,2% presentan nivel bajo; el 12,4% presentan nivel medio y el 20,8% presentan nivel alto, que corresponde al síndrome de burnout en su dimensión agotamiento emocional.

Tabla 2. Nivel Síndrome de Burnout en su dimensión despersonalización.

	Cantidad	Porcentaje
Bajo	160	71,1
Medio	35	15,5
Alto	30	13,4
Total	225	100,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 2. Nivel de Síndrome de Burnout en su dimensión despersonalización.



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De la tabla 2 y figura 2 se aprecia que del total del personal que labora en oficinas farmacéuticas n=225 (100%), se observa que el 71,1% presentan nivel bajo; el 14,3% presentan nivel medio y el 15,6% presentan nivel alto lo que corresponde al síndrome de Burnout en su dimensión

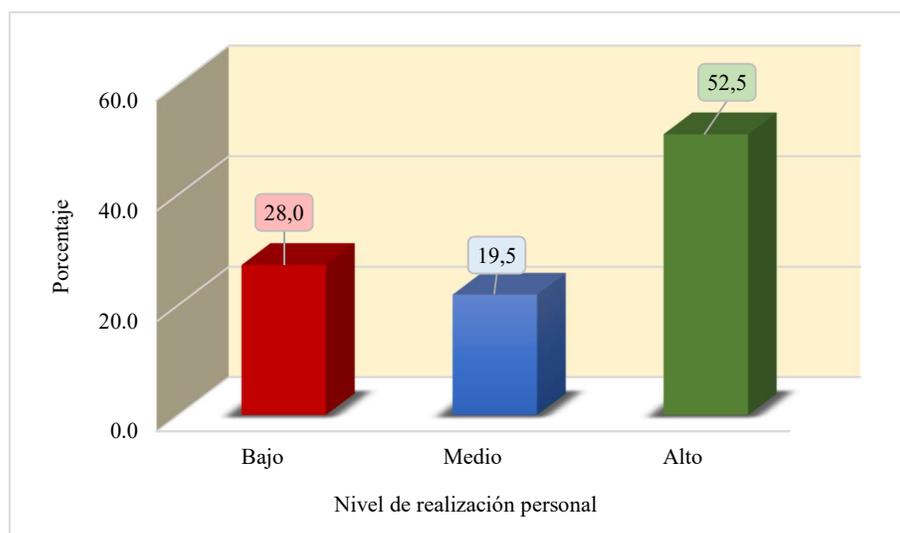
despersonalización.

Tabla 3. Nivel Síndrome de Burnout en su dimensión realización personal.

	Cantidad	Porcentaje
Bajo	63	28,0
Medio	44	19,5
Alto	118	52,5
Total	225	100,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 3. Nivel de Síndrome de Burnout en su dimensión Realización personal



Fuente: Elaboración propia

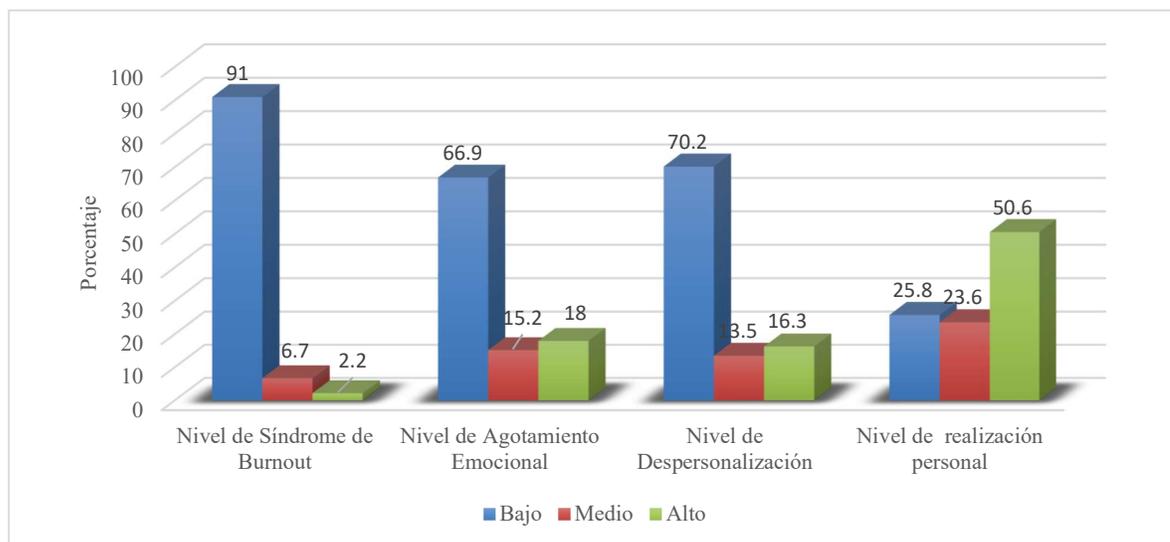
Interpretación: De la tabla 3 y figura 3 se aprecia que del total del personal que labora en oficinas farmacéuticas n=224 (100%), se observa que el 52,9% presentan nivel alto; el 19,5% presentan nivel medio y el 27,2% presentan nivel bajo que corresponde al síndrome de Burnout en su dimensión realización personal.

Tabla 4. Síndrome de Burnout en el personal Técnico en farmacia.

		Técnico en Farmacia	
		n	%
Nivel de Síndrome de Burnout	Bajo	162	91
	Medio	12	6,7
	Alto	4	2,2
Nivel de Agotamiento Emocional	Bajo	119	66,9
	Medio	27	15,2
	Alto	32	18
Nivel de Despersonalización	Bajo	125	70,2
	Medio	24	13,5
	Alto	29	16,3
Nivel de realización personal	Bajo	46	25,8
	Medio	42	23,6
	Alto	90	50,6

Fuente: Elaboración propia

Figura 4. Nivel de Síndrome de Burnout en el personal Técnico en farmacia.



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De la tabla 4 y figura 4 se aprecia que del total del personal técnico de farmacias que labora en oficinas farmacéuticas d n=179 (100%), se observa que el 91% presentan nivel bajo de síndrome de Burnout; el 66,9% presentan nivel bajo de síndrome de Burnout en su dimensión agotamiento emocional; el 70,2% presentan nivel bajo de síndrome de Burnout en su dimensión despersonalización;

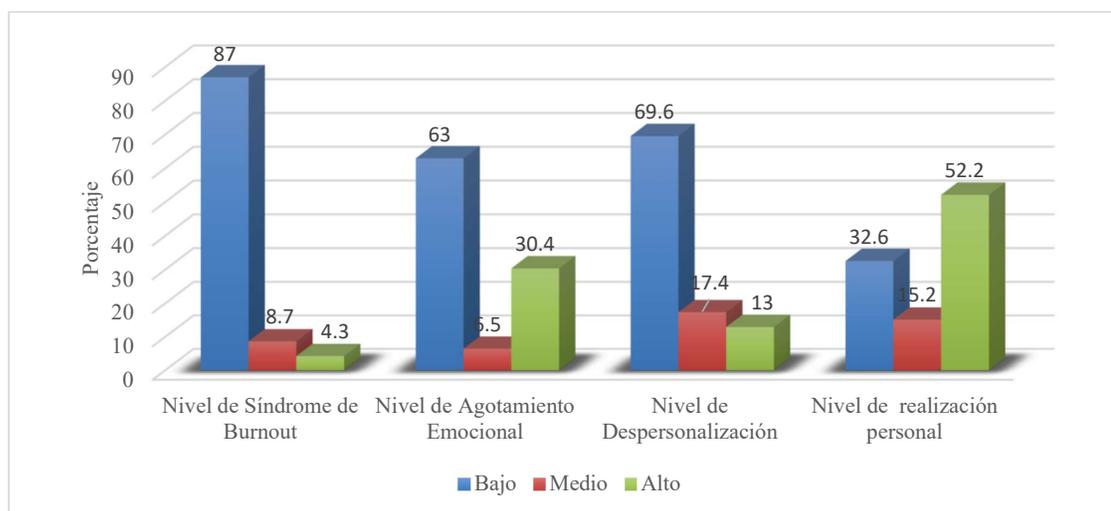
el 50,6% presentan nivel alto de síndrome de Burnout en su dimensión falta de realización personal.

Tabla 5. Síndrome de Burnout en el personal Químico Farmacéutico.

		Químico Farmacéutico	
		n	%
Nivel de Síndrome de Burnout	Bajo	40	87
	Medio	4	8,7
	Alto	2	4,3
Nivel de Agotamiento Emocional	Bajo	29	63
	Medio	3	6,5
	Alto	14	30,4
Nivel de Despersonalización	Bajo	32	69,6
	Medio	8	17,4
	Alto	6	13
Nivel realización personal	Bajo	15	32,6
	Medio	7	15,2
	Alto	24	52,2

Fuente: Elaboración propia

Figura 5. Nivel de Síndrome de Burnout en el profesional Químico Farmacéutico.



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De la tabla 5 y figura 5 se aprecia que del total del personal

químicos farmacéuticos que labora en oficinas farmacéuticas n=46 (100%), se observa que el 87% presentan nivel bajo de síndrome de Burnout; el 63% presentan nivel bajo de síndrome de Burnout en su dimensión agotamiento emocional; el 66,9% presentan nivel bajo de síndrome de Burnout en su dimensión despersonalización; el 52,2% presentan nivel alto de síndrome de Burnout en su dimensión falta de realización personal.

Tabla 6. Síndrome de Burnout según atributos demográficos.

		Nivel de Síndrome de Burnout						Total	
		Bajo		Medio		Alto		n	%
		n	%	n	%	n	%		
Edad	18 a 28 años	77	91,7	6	7,1	1	1,2	84	100
	29 a 39 años	79	85,9	9	9,8	4	4,3	92	100
	40 a 50 años	37	97,4	0	0,0	1	2,6	38	100
	51 a 61 años	7	87,5	1	12,5	0	0,0	8	100
	62 a 72 años	2	100,0	0	0,0	0	0,0	3	100
Estado civil	Casado/a	48	82,8	7	12,1	3	5,2	58	100
	Conviviente	7	100,0	0	0,0	0	0,0	8	100
	Soltero/a	146	92,4	9	5,7	3	1,9	158	100
Sexo	Femenino	148	89,7	11	6,7	6	3,6	166	100
	Masculino	54	91,5	5	8,5	0	0,0	59	100
N° de hijos	0 a 2 hijos	169	90,4	14	7,5	4	2,1	187	100
	3 a 5 hijos	33	89,2	2	5,4	2	5,4	38	100
Profesión	Químico Farmacéutico	40	87,0	4	8,7	2	4,3	46	100
	Técnico en Farmacia	162	91,0	12	6,7	4	2,2	179	100
Tiempo de servicios	1 a 10 años	167	88,4	16	8,5	6	3,2	189	100
	11 a 20 años	29	100,0	0	0,0	0	0,0	29	100
	21 a 30 años	5	100,0	0	0,0	0	0,0	5	100
	31 a 35 años	1	100,0	0	0,0	0	0,0	2	100

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De la tabla 6 se aprecia que del total de profesionales con edad 51

a 61 años el 12,5% presentan SB medio; del total de profesionales con estado civil el 12,1% presentan SB medio; del total de profesionales de sexo femenino el 6,7% presentan SB medio; del total de profesionales que tienen hasta 2 hijos, el 7,5% presentan SB medio; del total de profesionales que son técnicos de farmacia, el 6,7% presentan SB medio; del total de profesionales que tienen tiempo de servicio hasta 10 años el 8,5% presentan SB medio.

Tabla 7. Síndrome de Burnout según atributos sociales.

		Nivel de Síndrome de Burnout						Total	
		Bajo		Medio		Alto		n	%
		n	%	n	%	n	%		
Está conforme con su turno actual de trabajo	No	28	12,5	4	1,8	2	0,9	35	15,2
	Si	174	77,7	12	5,4	4	1,8	190	84,8
Está de acuerdo con realizar doble turno laboral	No	110	49,1	14	6,3	4	1,8	128	57,1
	Si	92	41,1	2	0,9	2	0,9	97	42,9
Hace uso de sus vacaciones anuales	No	46	20,5	7	3,1	1	0,4	55	24,1
	Si	156	69,6	9	4	5	2,2	170	75,9
Está de acuerdo con el tiempo de sus vacaciones	No	33	14,7	3	1,3	1	0,4	38	16,5
	Si	169	75,4	13	5,8	5	2,2	187	83,5
Cree que su carga laboral es la adecuada	No	56	25	9	4	4	1,8	69	30,8
	Si	146	65,2	7	3,1	2	0,9	156	69,2
Cree que su remuneración es la adecuada	No	96	42,9	11	4,9	4	1,8	111	49,6
	Si	106	47,3	5	2,2	2	0,9	114	50,4
Está de acuerdo con su tipo de contrato	No	53	23,7	7	3,1	3	1,3	64	28,1
	Si	149	66,5	9	4	3	1,3	161	71,9
El clima laboral de trabajo es agradable	No	19	8,5	6	2,7	0	0	26	11,2
	Si	183	81,7	10	4,5	6	2,7	199	88,8

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De la tabla 7 se aprecia que del total del personal que labora en

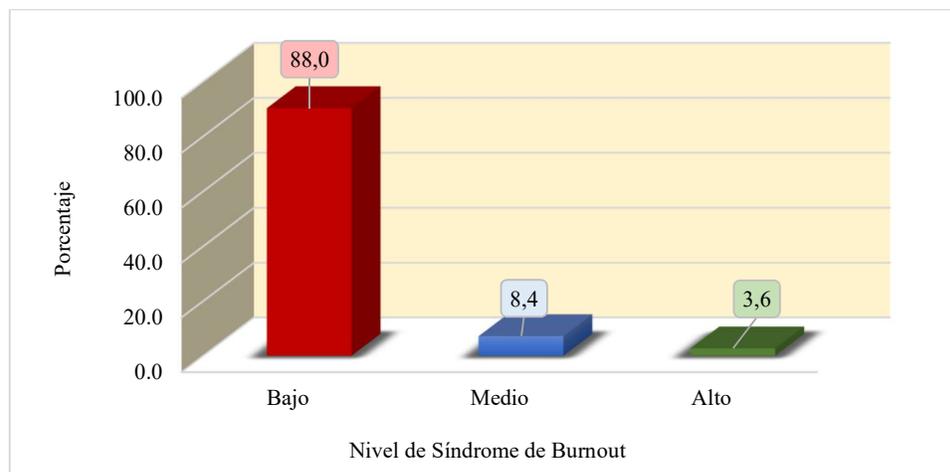
oficinas farmacéuticas n=225 (100%) que presentan nivel bajo de Síndrome de Burnout se observa que: el 77,7%. Está conforme con su turno actual de trabajo; 41,1% Está de acuerdo con realizar doble turno laboral; 69,6% Hace uso de sus vacaciones anuales; el 75,4% Está de acuerdo con el tiempo de sus vacaciones; 65,2% Cree que su carga laboral es la adecuada; 47,3% Cree que su remuneración es la adecuada; 66,5% Está de acuerdo con su tipo de contrato; 81,7% considera que el clima laboral de trabajo es agradable.

Tabla 8. Nivel de Síndrome de Burnout

	Cantidad	Porcentaje
Bajo	198	88,0
Medio	19	8,4
Alto	8	3,6
Total	225	100

Fuente: Elaboración propia

Figura 6. Nivel de Síndrome de Burnout.



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De la tabla 8 y figura 6 se aprecia que del total del personal que labora en oficinas farmacéuticas n=225 (100%), se observa que el 88,0%

presentan nivel bajo de síndrome de Burnout; el 8,4% presentan nivel medio de síndrome de Burnout; presentan nivel alto de síndrome de Burnout; el 3,6% presentan nivel medio de síndrome de Burnout.

4.1.2. Discusión de resultados

Los trabajadores de la salud enfrentan una variedad de estrés profesional que, cuando es crónico, se manifiesta como síndrome de burnout (agotamiento emocional, despersonalización y baja satisfacción personal), ha sido estudiado en muchos países diferentes con resultados similares.

Nuestros resultados reportan que del total del personal que labora en oficinas farmacéuticas del distrito de Los Olivos, n=225 (100%), se observa que el 88,0% presentan nivel bajo de síndrome de Burnout este resultado se aproxima a la investigación de **Chahua. (2018)**. concluye que el 55% de los encuestados presentan un nivel medio del síndrome de Burnout, el 27% un nivel bajo y 23% un nivel alto.

Nuestros resultados evidencian que el 66,2% presentan nivel bajo de síndrome de Burnout en su dimensión agotamiento emocional; el 12,4% presentan nivel medio de síndrome de burnout en su dimensión agotamiento emocional; el 20,8% presentan nivel alto de síndrome de burnout en su dimensión agotamiento emocional , estos resultados coinciden con la investigación de **Alcántara y Arévalo (2022)** Los resultados obtenidos evidenciaron que en lo referente al cansancio emocional presentado por los encuestados este fue de nivel bajo (68%)(27). , también coincide con **Rendón et al., (2020)** cuyos resultados demostraron que el 82% de los participantes presentaron Síndrome de Burnout, el 62% presentó agotamiento emocional (nivel bajo) (8). El agotamiento profesional,

como respuesta al estrés laboral crónico está vinculado a una multiplicidad de factores, algunos de naturaleza laboral, que obedecen a cambios experimentados en las organizaciones de trabajo y a las relaciones interpersonales en las mismas, pero otros expresan una dimensión más amplia por tener una naturaleza socio-cultural, lo que determina que los resultados en un contexto social no sean similares a los de otras realidades.

Asimismo, nuestros resultados reportan que el 71,1% presentan nivel bajo de síndrome de Burnout en su dimensión despersonalización; el 15,5% presentan nivel medio de síndrome de Burnout en su dimensión despersonalización; el 13,3% presentan nivel alto de síndrome de Burnout en su dimensión despersonalización, este resultado se aproxima a la investigación de **Alcántara y Arévalo (2022)** Los resultados obtenidos evidenciaron que en lo referente a la despersonalización, esta alcanzó un 84% nivel bajo (27), también coincide con la investigación de **Rendón et al., (2020)** 57,8% presentó despersonalización (nivel bajo) (8), estos resultados también se aproxima a la investigación **Kansoun et al., (2019) quien concluye que** los profesionales médicos presentaron síndrome de Burnout severo despersonalización en un 23% , de la misma manera nuestros resultados se pueden equiparar a la investigación de **Obregón y Valer. (2018)** quien concluye que el 56% presentan riesgo de agotamiento físico emocional y despersonalización, también estos resultados coinciden con la investigación de **Chahua. (2018)** que en cuanto a las dimensiones existen niveles medios de despersonalización (66,7%) (13).

Según los resultados de este trabajo un 52,5% presentan nivel alto de síndrome de Burnout en su dimensión realización personal; el 19,5% presentan nivel medio de síndrome de Burnout en su dimensión realización personal; el 28,0% presentan

nivel bajo de síndrome de Burnout en su dimensión realización personal, estos resultados coinciden con la investigación de **Chahua. (2018)**. demostró que en cuanto a falta de realización existe nivel bajo (23,3%) (13), también se aproxima a la investigación de **Kansoun et al., (2019)**. Los resultados demostraron que Los resultados demostraron que presentaron síndrome de Burnout en su dimensión falta realización personal 29% nivel alto), también coincide con la investigación de **Rendón et al., (2020)** Los resultados demostraron que el 40% presentó falta de realización personal (nivel bajo) (8).

Nuestros resultados también evidencian que del total del personal técnico de farmacias que labora en oficinas farmacéuticas del distrito de Los Olivos, se observa que el 91% presentan nivel bajo de síndrome de Burnout, asimismo, se aprecia que del total del personal químicos farmacéuticos que labora en farmacias y boticas del el 87% presentan nivel bajo de síndrome de Burnout.

Del mismo modo , nuestros resultados reportan que el personal que labora en farmacias y boticas que presentan nivel bajo de Síndrome de Burnout se observa que: 85,9% tienen edad de 29 a 39 años , En este estudio se encontró que había una mayor asociación entre ser joven y presentar burnout , este resultado puede ser corroborado por a Atance (1997) que asevera que puede existir un periodo de sensibilización debido a que habría unos años en los que el profesional sería especialmente vulnerable a éste, siendo éstos los primeros años de carrera profesional, dado que sería el período en el que se produce la transición de las expectativas idealistas hacia la práctica cotidiana, aprendiendo en este tiempo que tanto las recompensas personales, profesionales y económicas, no son ni las prometidas ni las esperadas (36).

Asimismo, los resultados evidencian que del total de casados el 12,1% tienen

síndrome burnout medio, los casados son los más realizados, la presencia de hijos da como resultados niveles altos de falta de realización personal, lo que nos lleva a determinar que para muchos empleados que laboran , la familia se considera un medio de realización personal en donde se percibe amado y reconocido por sus miembros; del total de mujeres el 6,7% presentan síndrome de Burnout medio, generalmente los que presentan mayor Burnout son los varones ya que al no ser tan expresivos como las mujeres hacen uso de estrategias que se manifiestan en indiferencia en su trato, estrategias de afrontamiento negativas frente al estrés que padece y son de evitación producto del desborde que presenta frente a la situación que vive mismo espacio casa, trabajo y espacio de descanso .

El personal que labora en oficinas farmacéuticas del distrito de Los Olivos, n=225 (100%) que presentan nivel bajo de Síndrome de Burnout se observa que: el 77,7% está conforme con su turno actual de trabajo; 41,1% Está de acuerdo con realizar doble turno laboral; 69,6% Hace uso de sus vacaciones anuales; el 75,4% Está de acuerdo con el tiempo de sus vacaciones; 65,2% Cree que su carga laboral es la adecuada; 47,3% Cree que su remuneración es la adecuada; 66,5% Está de acuerdo con su tipo de contrato; 81,7% considera que el clima laboral de trabajo es agradable , estos resultados no permite deducir que los empleados que laboran en boticas y farmacias están en una fase de entusiasmo, es decir podrían presentar La actividad laboral que en un inicio es gratificante, pese a que recibe gratificación por la labor realizada, comienza a desarrollar pequeños episodios temporales de descontento. Aunque puede solucionar los problemas menores con positivismo, estos se van acumulando y sobrepasando su sentido de tranquilidad, autocontrol y vitalidad (17).

La presencia del burnout en el personal que laboran en oficinas farmaceuticas, es

una necesidad darles el reconocimiento que se merecen, proteger su salud mental como base para su desarrollo profesional y adaptarnos a los cambios, el crecer personal siempre vendrá acompañado de desconcierto, miedos, fracaso, rutina, fatiga, los médicos deben utilizar sus estrategias de afrontamiento y lograr el equilibrio que los lleve a la autorrealización. El identificar los factores desencadenantes asociados al Burnout nos permitirán implementar medidas de apoyo para asegurar el bienestar del médico y una mejor atención al paciente.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- El personal que labora en oficinas farmacéuticas del distrito de Los Olivos, presentaron nivel bajo en Síndrome de Burnout en su dimensión agotamiento emocional.
- El personal que labora en oficinas farmacéuticas del distrito de Los Olivos, presentaron nivel bajo en Síndrome de Burnout en su dimensión despersonalización.
- El personal que labora en oficinas farmacéuticas del distrito de Los Olivos, presentaron nivel alto en Síndrome de Burnout en su dimensión realización personal.
- Los técnicos en farmacia que laboran en oficinas farmacéuticas del distrito de Los Olivos, presentaron un nivel bajo en Síndrome de Burnout.
- Los profesionales químico farmacéuticos que laboran en oficinas farmacéuticas del distrito de Los Olivos, presentaron un nivel bajo en Síndrome de Burnout.
- El personal que labora en f oficinas farmacéuticas del distrito de Los Olivos tuvieron

Síndrome de Burnout nivel bajo y características demográficas se aprecia que la gran mayoría tienen edad de 29 a 39 años, son casados (65,2%); son mujeres (66,1%), tiene al menos 2 hijos (75,4%), el 72,3% son técnicos farmacéuticos y el 74,6% tienen de 1 a 10 años de tiempo de servicio.

- El personal que labora en oficinas farmacéuticas del distrito de Los Olivos tuvieron Síndrome de Burnout nivel bajo y características sociales se aprecia que están conforme con su turno actual en el trabajo (77,7%), no está de acuerdo con realizar doble turno (41,1%), hace uso de sus vacaciones anuales (69,6%), está de acuerdo con el tiempo de sus vacaciones (75,4%) y consideran que el clima laboral de trabajo es agradable (81,7%)
- El personal que labora en oficinas farmacéuticas del distrito de Los Olivos, presentaron un nivel bajo en Síndrome de Burnout.

5.2. Recomendaciones

- Brindar entrenamiento en técnicas de afrontamiento al estrés y reducir la estigmatización del personal de salud, dar apoyo psicosocial, rotar al personal y facilitar horarios flexibles para el personal.
- Promover la resiliencia y implementar técnicas que implican generar espacios para compartir de forma grupal, las experiencias más estresantes y traumáticas vividas durante la jornada laboral, y que favorecen el desahogo emocional a los trabajadores.
- Son necesarias también las terapias cognitivo conductuales, como alternativas no farmacológicas, para reestructurar cognitivamente las defensas emocionales de los trabajadores.
- Desarrollar intervenciones efectivas para abordar el agotamiento tanto a nivel

individual como institucional para ello debe crear programas de desarrollo de habilidades de afrontamiento y talleres de relajación para aprender a gestionarlas ante situaciones estresantes en el trabajo y en la vida.

- Desarrollar un clima organizacional para crear tiempo para el estudio académico, el aumento de la accesibilidad a la literatura científica y podría protegerlos del síndrome de agotamiento.
- Implementar las políticas de reconocimiento y estímulo dirigido a los trabajadores de salud sobre las causas, características y consecuencias del síndrome de burnout.

REFERENCIAS

1. Baldini C, Peduzzi M, Viana da Costa M. Los trabajadores de enfermería en la pandemia Covid-19 y las desigualdades sociales. Rev. Esc. Enferm. USP. 2020. Vol 54. Pág. 56-60. <https://old.scielo.br/pdf/receusp/v54/1980-220X-receusp-54-e03599.pdf>
2. Vidotti V, Trevisan J, Quina M, Perfeito R, Robazzi M. Síndrome de burnout, estrés laboral y calidad de vida en trabajadores de enfermería. Rev. Enferm. Glob. Vol 18. N°55. Pag.344-376. <https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.18.3.325961>
3. Organización Mundial de la Salud OMS. 2019. La OMS reconoce como enfermedad el burnout o “síndrome de estar quemado” 72ª Asamblea Ginebra
<http://www.medicosypacientes.com/articulo/la-oms-reconoce-comoenfermedad-el-burnout-o-sindrome-de-estar-quemado>
4. Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables 2017. Conociendo el síndrome de agotamiento profesional.
<http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4026.pdf>
5. Ministerio de Salud-Minsa 2020. Cuidado de la salud mental del personal de la salud en el contexto del Covid-19. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/5000.pdf>
6. Marticorena J, Beas R., Anduaga A. y Mayta P. Prevalencia del síndrome de burnout en médicos y enfermeras del Perú, ENSUSA-LUD 2014. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública. 2016. Vol.33. N°2. Pág. 241-247
<https://rpmpesp.ins.gob.pe/index.php/rpmpesp/article/view/2170/2233>
7. Jovanovic V, Krajnovic D y Marinkovic S. Predictores del síndrome de Burnout entre los profesionales de la industria farmacéutica en la República de Serbia. Indian Journal of Pharmaceutical Education and Research. 2018.Vol 52. N°2. Pag. 311-320.
https://www.ijper.org/sites/default/files/IndJPhaEdRes_52_2_311.pdf

8. Rendón M, Peralta S, Hernández E, Hernández R, Vargas M. y Favela M. Síndrome de burnout en el personal de enfermería de unidades de cuidado crítico y de hospitalización. *Enferm.glob.* 2020. Vol. 19. N°59. Pág.479-506
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412020000300479
9. Álvarez P, López A. El burnout académico y la intención de abandono de los estudios universitarios en tiempos de COVID-19. 2021.*RMIE.* Vol. 26. N°90. Pág. 663-689.
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-66662021000300663
10. Kansoun Z, Boyer L, Hodgkinson M, Villes V, Lançon C y Fond G. (2019). El Burnout en los médicos franceses: una revisión sistemática y un metaanálisis. 2019. *Rev. Diario de trastornos afectivos.*Vol.246. Pág. 132-147.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0165032718314873?via%3Dihub>
11. Bautista, W. Síndrome de Burnout en profesionales de la salud del Centro Materno Infantil José Carlos Mariátegui en el año 2017. [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Obstetricia] Universidad Privada Alas Peruanas. Facultad Ciencias de la Salud. 2017.
http://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/uap/6472/1/T059_46826_471.pdf
12. Obregon P. y Valer A. Clima laboral y síndrome de burnout en el personal asistencial del Hospital Regional del Cusco. [Tesis para obtener el título profesional de Psicólogas]. Universidad Andina del Cusco. Facultad Ciencias de la Salud. 2018.
https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/1805/Andrea_Pamela_Tesis_bachiller_2018.pdf?sequence=3&isAllowed=y
13. Chahua W. Nivel de Síndrome de burnout en el personal de salud del servicio de emergencia del hospital San Juan de Lurigancho en el periodo noviembre-diciembre del

2017. [Tesis para obtener el título profesional de Médico Cirujano] Universidad Privada San Juan Bautista. Facultad de Ciencias de la Salud. 2018
- <http://repositorio.upsjb.edu.pe/bitstream/handle/upsjb/1453/TTPMCWILLIAM%20WALTER%20CHAHUA%20MARTINEZ.pdf?sequence=1&isAllow ed=y>
14. Maslach C. 2009. Comprendiendo el Burnout. Cienc Tra. Vol. 19. N°58. Pág. 59-63.
- https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492017000100059
15. Kahill, S. (1988). Symptoms of professional burnout: A review of the empirical evidence. Canadian Psychology / Psychologie canadienne, Vol.29. N°3. Pag. 284–297.
- <https://doi.org/10.1037/h0079772>
16. Martínez, A. (2010). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. España. Revista de Comunicación Vivat Academia. Vol. 112 pp.42-80
- <https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752962004.pdf>
17. Castillo A. Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral del enfermero en el hospital nacional Víctor Larco Herrera. (Tesis para optar el título de licenciado en enfermería). Universidad Ricardo Palma. Escuela de enfermería Padre Luis Tezza. 2013.
- <https://es.scribd.com/document/377143703/sindrome-de-burnout-y-desempeno-laboral-del-enfermero-en-el-hospital-nacional-victor-larco-herrera>
18. Choy R. Burnout y desempeño laboral en docentes universitarios de una carrera profesional en una universidad privada de Lima Metropolitana. [Tesis para optar el grado de maestro] Universidad Peruana Cayetano Heredia. 2017.
- https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/1011/Burnout_ChoyVes_soni_Rosana.pdf
19. Jara E. Prevalencia del síndrome de Burnout en residentes de medicina del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en el año 2015 Lima, Perú. [Tesis para optar el título de médico cirujano] Universidad Nacional Mayor de San Marcos. 2016.
- <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/4634>

20. Martínez J, Regino Y, Vergara M. El síndrome de Burnout en docentes y su relación con el aprendizaje de los estudiantes de básica primaria de una institución educativa oficial de Sincelejo (Colombia). [Tesis para optar el título de Educador]. 2016.
<https://repositorio.cuc.edu.co/handle/11323/1818>
21. Silva O. Prevalencia y factores asociados al síndrome de Burnout en el personal médico del área crítica del hospital San José de Callao en el período octubre–diciembre 2015. [Tesis de grado]. Universidad Ricardo Palma. 2016.
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/URPU_3e5f4e7937b6bf5cd6b429dc9d8c8591/Details
22. Muñoz M. Síndrome de Burnout y desempeño profesional de enfermeras (os) del departamento de Anestesiología y Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente de Cajamarca–2017. [Tesis para optar el título de especialista en Centro Quirúrgico] Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Facultad de Enfermería, Perú. 2018.
<https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/3445/BCTES-TMP-2238.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
23. Perbellini L, Tisato S, Quintarelli E, Dal P, Pelizza L y Riolfi A. (2016). Trastornos mentales relacionados con condiciones de trabajo negativas persistentes. Lavabo Med. Vol.103. N°6. Pág.437-48. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/23405478>
24. Preciado M., Pozos B., Colunga C., Vasquez J. y Ávalo M. (2007). Relación entre factores psicosociales, agotamiento emocional laboral y burnout en odontólogos mexicanos Universitas Psychologica, Vol. 16. N°2.
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/647/64750938014/64750938014.pdf>
25. Sevilla M. y Sánchez M. (2021) Síndrome de Burnout. Actualizado: jueves, 25 noviembre, 2021.

[https://cuidateplus.marca.com/enfermedades/psicologicas/sindromeburnout.html#trata mientos](https://cuidateplus.marca.com/enfermedades/psicologicas/sindromeburnout.html#trata_mientos)

26. Consuelo C. Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital de la Policía Nacional del Perú. Lima- 2017. [Tesis para optar el grado de maestro en gestión de servicios de salud] Universidad César Vallejo. Escuela de posgrado.
27. Alcántara N y Arévalo P. (2022) Síndrome de burnout y satisfacción laboral de los colaboradores de una clínica asistencial de la ciudad de Trujillo – 2019. [Tesis para obtener el título de licenciada en psicología] Universidad Privada Antenor Orrego. Facultad de Medicina humana.
28. Bravo K y Vásquez B (2021) 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. Sáenz. [Tesis para optar el título de Químico Farmacéutico] Universidad María Auxiliadora. Facultad de Ciencias de la Salud.
[https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/785/TESIS.pdf?sequence =1](https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/785/TESIS.pdf?sequence=1)
29. Humberto Paitán, et. al. Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis 5a. Edición. Bogotá: Ediciones de la U, 2018
<https://elibro.net/en/lc/unapec/titulos/40363>
30. Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. *México*. McGraw-Hill Interamericana. 2018.
<https://elibro.net/en/lc/unapec/titulos/73662>
31. Baena Paz, G. M. E. (2017). Metodología de la investigación (3a. ed.). Grupo Editorial Patria.
<https://elibro.net/en/lc/unapec/titulos/40513>
32. Bernal C. (2016). Metodología de la investigación: administración, economía,

humanidades y ciencias sociales (4a. ed.). Pearson Educación.

<https://elibro.net/en/lc/unapec/titulos/108485>

33. Maslach C y Jackson S. MBI - Maslach burnout inventory. manual. University of California, Consulting Psychologists Press 1981
34. Díaz, F. y Gómez, I. (2016). La investigación sobre el síndrome de burnout en Latinoamérica entre 2000 y 2010. *Psicología desde El Caribe*, 33(1), 113–131.
<http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v33n1/v33n1a09.pdf>
35. Marcos, Y. (2020). Síndrome de burnout y satisfacción laboral en personal del Hospital Nacional Ramiro Priale Priale – 2019 [Tesis de maestría, Universidad Peruana Los Andes].
https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/1689/T037_41174365_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y
36. Coakley JJ. Burnout among adolescent athletes: A personal failure or social problem? *Sociology of Sport Journal*. 2021;9(3):271-85.
37. Atance, J. C. (1997). Aspectos epidemiológicos del síndrome de burnout en personal sanitario. *Revista Española de Salud Pública*, 71, 293-303.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL QUE LABORAN EN OFICINAS FARMACEUTICAS DEL DISTRITO DE LOS OLIVOS, LIMA 2023”

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	DISEÑO METODOLÓGICO
<p>Problema general</p> <p>¿Cómo es el Síndrome de Burnout en el personal que laboran en oficinas farmacéuticas del distrito de Los Olivos, Lima 2023?</p> <p>Problema específicos</p> <p>¿Cómo es el Síndrome de Burnout en su dimensión: Agotamiento emocional, en el personal que laboran en oficinas farmacéuticas del distrito de Los Olivos, Lima 2023?</p> <p>¿Cómo es el Síndrome de Burnout en su dimensión: Despersonalización, en el personal que laboran en oficinas farmacéuticas del distrito de Los Olivos, Lima 2023?</p> <p>¿Cómo es el Síndrome de Burnout en su dimensión: Realización personal, en el personal que laboran en oficinas farmacéuticas del distrito de Los Olivos, Lima 2023?</p> <p>¿En qué medida se da el Síndrome de Burnout en el personal Técnico en que laboran en oficinas farmacéuticas del distrito de Los Olivos, Lima 2023?</p> <p>¿En qué medida se da el Síndrome de Burnout en profesional Químico Farmacéutico que laboran en oficinas farmacéuticas del distrito de Los Olivos, Lima 2023?</p> <p>¿Cómo es el Síndrome de Burnout según atributos demográficos en el personal que laboran en oficinas farmacéuticas del distrito de Los Olivos, Lima 2023?</p> <p>¿Cómo es el Síndrome de Burnout según atributos sociales, en el personal que laboran en oficinas farmacéuticas del distrito de Los Olivos, Lima 2023?</p> <p>¿En qué medida se presenta el Síndrome de Burnout en el personal que laboran en oficinas farmacéuticas del distrito de Los Olivos, Lima 2023?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Evaluar el Síndrome de Burnout en el personal que laboran en oficinas farmacéuticas del distrito de Los Olivos, Lima 2023</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Identificar el Síndrome de Burnout en su dimensión: Agotamiento emocional, en el personal que laboran en oficinas farmacéuticas del distrito de Los Olivos, Lima 2023.</p> <p>Identificar el Síndrome de Burnout en su dimensión: Despersonalización, en el personal que laboran en oficinas farmacéuticas del distrito de Los Olivos, Lima 2023.</p> <p>Identificar el Síndrome de Burnout en su dimensión: Realización personal, en el personal que laboran en oficinas farmacéuticas del distrito de Los Olivos, Lima 2023.</p> <p>Determinar el Síndrome de Burnout en el personal Técnico que laboran en oficinas farmacéuticas del distrito de Los Olivos, Lima 2023.</p> <p>Determinar el Síndrome de Burnout en el profesional Químico Farmacéutico que laboran en oficinas farmacéuticas del distrito de Los Olivos, Lima 2023</p> <p>Determinar el Síndrome de Burnout según atributos demográficos, en el personal que laboran en oficinas farmacéuticas del distrito de Los Olivos, Lima 2023.</p> <p>Determinar el Síndrome de Burnout según atributos sociales, en el personal que laboran en oficinas farmacéuticas del distrito de Los Olivos, Lima 2023</p> <p>Determinar el Síndrome de Burnout en el personal que laboran en oficinas farmacéuticas del distrito de Los Olivos, Lima 2023</p>	<p>Variable:</p> <p>SINDROME DE BURNOUT</p>	<p>Tipo de investigación</p> <p>Aplicada</p> <p>Diseño de la investigación</p> <p>No experimental, observacional, transversal.</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Método: Deductivo</p> <p>Población, Muestra</p> <p>La población está compuesta por los químicos farmacéuticos y técnicos de farmacia que laboran en farmacias y boticas del distrito de los olivos</p> <p>La muestra estará conformada por 225 colaboradores</p>

Anexo 2: Instrumento

CUESTIONARIO DE MASLACH (MBI) MODIFICADO PARA IDENTIFICAR SÍNDROME BURNOUT EN EL PERSONAL QUE LABORA EN OFICINA FARMACEUTICA DE LOS OLIVOS.

Fecha

Edad.....Estado civil

Sexo..... Número de hijos.....

Profesión.....Tiempo de servicio.....

ATRIBUTOS SOCIODEMOGRAFICOS			
Indicadores: Turno de trabajo			
1	Está conforme con su turno actual de trabajo	SI	No
Indicadores: Doble turno de trabajo			
2	Está de acuerdo con realizar doble turno laboral	SI	NO
Indicadores: Vacaciones al año			
3	Hace uso de sus vacaciones anuales	SI	NO
Indicadores: Periodo de vacaciones			
4	Está de acuerdo con el tiempo de sus vacaciones	SI	NO
Indicadores: Carga de trabajo			
5	Cree que su carga laboral es la adecuada	SI	NO
Indicadores: Ingreso mensual			
6	Cree que su remuneración es la adecuada	SI	NO
Indicador: Tipo de contrato			
7	Está de acuerdo con su tipo de contrato	SI	NO
Indicador: Clima laboral			
8	El clima laboral de trabajo es agradable	SI	NO

Escala valorativa de las respuestas: SÍNDROME DE BURNOUT						
Nunca	Pocas veces al año	Una vez al mes	Varias veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	Todos los días
0	1	2	3	4	5	6

AGOTAMIENTO EMOCIONAL		
1	Me siento emocionalmente agotado (a) por mi trabajo.	
2	Cuando termino mi jornada laboral de trabajo me siento agotado (a).	
3	Me encuentro cansado (a) cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.	
4	Trabajar administrativa y técnicamente en mi centro de labores todos los días es una tensión para mí.	
5	Siento que mi trabajo me está desgastando.	
6	Me siento frustrado (a) por mi trabajo.	
7	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo y que trabajo demasiado.	
8	Siento que trabajar directamente con las personas me cansa y me produce estrés.	
9	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	
DESPERSONALIZACIÓN		
10	Siento que estoy tratando a algunas personas como si fueran objetos impersonales.	
11	Me he vuelto más insensible con las personas desde que ejerzo esta profesión.	
12	Me preocupa que éste trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	
13	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.	
14	Me parece que los usuarios me culpan de alguno de sus problemas.	
REALIZACIÓN PERSONAL		
15	Siento que puedo entender fácilmente a los usuarios.	
16	Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.	
17	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.	
18	Me siento con mucha energía en mi trabajo.	
19	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.	
20	Me encuentro motivado y estimado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.	
21	He realizado muchas cosas valiosas que merecen la pena en este trabajo.	
22	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	

Anexo 3: Validez del instrumento

SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL QUE LABORAN EN OFICINAS FARMACEUTICAS DEL DISTRITO DE LOS OLIVOS, LIMA 2023”

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
VARIABLE 1: SÍNDROME DE BURNOUT								
DIMENSIÓN 1: NIVEL MENTAL								
INDICADOR: AGOTAMIENTO EMOCIONAL								
1	Me siento emocionalmente agotado (a) por mi trabajo.	X		X		X		
2	Cuando termino mi jornada laboral de trabajo me siento agotado.	X		X		X		
3	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.	X		X		X		
4	Trabajar administrativa y técnicamente en mi centro de labores todos los días es una tensión para mí.	X		X		X		
5	Siento que mi trabajo me está desgastando.	X		X		X		
6	Me siento frustrado (a) por mi trabajo.	X		X		X		
7	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo y que trabajo demasiado.	X		X		X		
8	Siento que trabajar directamente con las personas me cansa y me produce estrés.	X		X		X		
9	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: NIVEL EMOCIONAL								
INDICADOR: DESPERSONALIZACIÓN								
10	Siento que estoy tratando a algunas personas como si fueran objetos impersonales.	X		X		X		
11	Me he vuelto más insensible con las personas desde que ejerzo esta profesión.	X		X		X		
12	Me preocupa que éste trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	X		X		X		
13	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.	X		X		X		
14	Me parece que los usuarios me culpan de alguno de sus problemas.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: NIVEL FISICO								
INDICADOR: REALIZACIÓN PERSONAL								
15	Siento que puedo entender fácilmente a los usuarios.	X		X		X		
16	Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.	X		X		X		
17	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.	X		X		X		
18	Me siento con mucha energía en mi trabajo.	X		X		X		
19	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.	X		X		X		
20	Me encuentro motivado y estimado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.	X		X		X		
21	He realizado muchas cosas valiosas que merecen la pena en este trabajo.	X		X		X		
22	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mgtr. /Dra. CIQUERO CRUZADO, MELIDA MERCEDES

DNI: 10062499

Especialidad del validador: Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud / Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad.

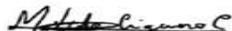
¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

02 abril 2023



Firma del Experto Informante

SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL QUE LABORAN EN OFICINAS FARMACEUTICAS DEL DISTRITO DE LOS OLIVOS, LIMA 2023”

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
VARIABLE 1: SÍNDROME DE BURNOUT								
DIMENSIÓN 1: NIVEL MENTAL								
INDICADOR: AGOTAMIENTO EMOCIONAL								
1	Me siento emocionalmente agotado (a) por mi trabajo.	X		X		X		
2	Cuando termino mi jornada laboral de trabajo me siento agotado.	X		X		X		
3	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.	X		X		X		
4	Trabajar administrativa y técnicamente en mi centro de labores todos los días es una tensión para mí.	X		X		X		
5	Siento que mi trabajo me está desgastando.	X		X		X		
6	Me siento frustrado (a) por mi trabajo.	X		X		X		
7	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo y que trabajo demasiado.	X		X		X		
8	Siento que trabajar directamente con las personas me cansa y me produce estrés.	X		X		X		
9	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: NIVEL EMOCIONAL								
INDICADOR: DESPERSONALIZACIÓN								
10	Siento que estoy tratando a algunas personas como si fueran objetos impersonales.	X		X		X		
11	Me he vuelto más insensible con las personas desde que ejerzo esta profesión.	X		X		X		
12	Me preocupa que éste trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	X		X		X		
13	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.	X		X		X		
14	Me parece que los usuarios me culpan de alguno de sus problemas.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: NIVEL FÍSICO								
INDICADOR: REALIZACIÓN PERSONAL								
15	Siento que puedo entender fácilmente a los usuarios.	X		X		X		
16	Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.	X		X		X		
17	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.	X		X		X		
18	Me siento con mucha energía en mi trabajo.	X		X		X		
19	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.	X		X		X		
20	Me encuentro motivado y estimado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.	X		X		X		
21	He realizado muchas cosas valiosas que merecen la pena en este trabajo.	X		X		X		
22	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mgtr./Dr. OYARCE ALVARADO ELMER

DNI: 43343965

Especialidad del validador: Químico Farmacéutico, Magister en Docencia Universitaria, Doctor en Administración

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

05 marzo 2023



Firma del Experto Informante

SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL QUE LABORAN EN OFICINAS FARMACEUTICAS DEL DISTRITO DE LOS OLIVOS, LIMA 2023”

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
VARIABLE 1: SÍNDROME DE BURNOUT								
DIMENSIÓN 1: NIVEL MENTAL								
		Si	No	Si	No	Si	No	
INDICADOR: AGOTAMIENTO EMOCIONAL								
1	Me siento emocionalmente agotado (a) por mi trabajo.	X		X		X		
2	Cuando termino mi jornada laboral de trabajo me siento agotado.	X		X		X		
3	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.	X		X		X		
4	Trabajar administrativa y técnicamente en mi centro de labores todos los días es una tensión para mí.	X		X		X		
5	Siento que mi trabajo me está desgastando.	X		X		X		
6	Me siento frustrado (a) por mi trabajo.	X		X		X		
7	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo y que trabajo demasiado.	X		X		X		
8	Siento que trabajar directamente con las personas me cansa y me produce estrés.	X		X		X		
9	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: NIVEL EMOCIONAL								
		Si	No	Si	No	Si	No	
INDICADOR: DESPERSONALIZACIÓN								
10	Siento que estoy tratando a algunas personas como si fueran objetos impersonales.	X		X		X		
11	Me he vuelto más insensible con las personas desde que ejerzo esta profesión.	X		X		X		
12	Me preocupa que éste trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	X		X		X		
13	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.	X		X		X		
14	Me parece que los usuarios me culpan de alguno de sus problemas.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: NIVEL FÍSICO								
		Si	No	Si	No	Si	No	
INDICADOR: REALIZACIÓN PERSONAL								
15	Siento que puedo entender fácilmente a los usuarios.	X		X		X		
16	Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.	X		X		X		
17	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.	X		X		X		
18	Me siento con mucha energía en mi trabajo.	X		X		X		
19	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.	X		X		X		
20	Me encuentro motivado y estimado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.	X		X		X		
21	He realizado muchas cosas valiosas que merecen la pena en este trabajo.	X		X		X		
22	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: _____CARLOS ALFREDO CANO PEREZ_____

DNI:.....06062363

Especialidad del validador:...MAGISTER EN RECURSOS VEGETALES Y TERAPEUTICOS.....

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Carlos A Cano P

Firma del Experto Informante

15 marzo 2023

Anexo 4: Confiabilidad del instrumento

Dimensión: **AGOTAMIENTO EMOCIONAL**

Analizando en SPSS:

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,931	9

Fuente: SPSS versión 27

Para esta Dimensión, según el RANGO DE MAGNITUD, nuestro Alfa de Cronbach es de **0,931**, existe confiabilidad **Muy Alta**.

Dimensión: **DESPERSONALIZACIÓN**

Analizando en SPSS:

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,829	5

Fuente: SPSS versión 27

Para esta Dimensión, según el RANGO DE MAGNITUD, nuestro Alfa de Cronbach es de **0,829**, existe confiabilidad **Muy Alta**.

Dimensión: **REALIZACIÓN PERSONAL**

Analizando en SPSS:

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,809	8

Fuente: SPSS versión 27

Para esta Dimensión, según el RANGO DE MAGNITUD, nuestro Alfa de Cronbach es de **0,809**, existe confiabilidad **Muy Alta**.

Anexo 5: Características de la muestra

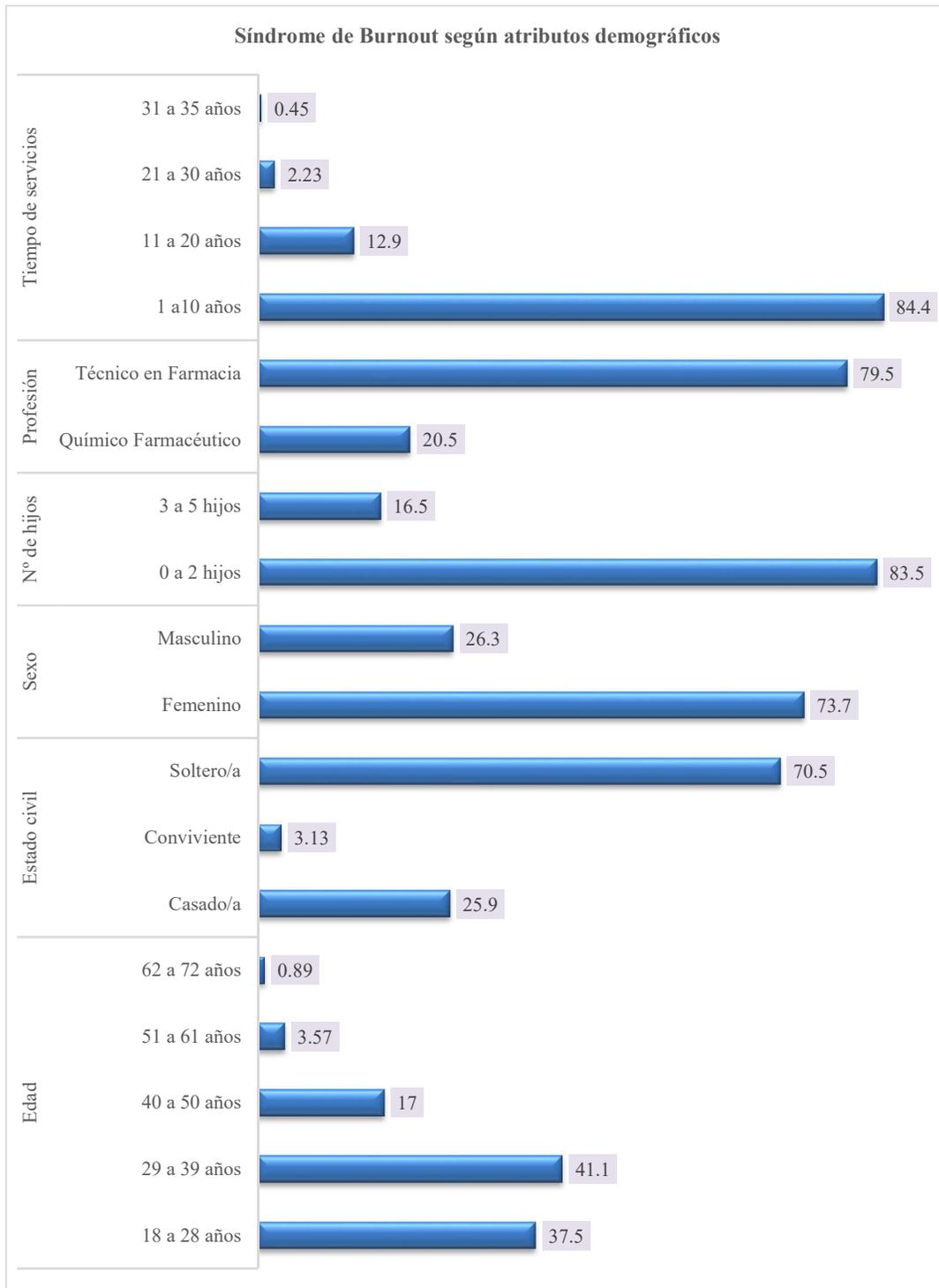
Tabla 9. Característica de la muestra

		Total	
		N=225	%
Edad	18 a 28 años	84	37,5
	29 a 39 años	92	41,1
	40 a 50 años	38	17
	51 a 61 años	8	3,57
	62 a 72 años	3	0,89
Estado civil	Casado/a	58	25,9
	Conviviente	8	3,13
	Soltero/a	158	70,5
Sexo	Femenino	165	73,7
	Masculino	59	26,3
N° de hijos	0 a 2 hijos	187	83,5
	3 a 5 hijos	37	16,5
Profesión	Químico Farmacéutico	46	20,5
	Técnico en Farmacia	178	79,5
Tiempo de servicios	1 a 10 años	189	84,4
	11 a 20 años	29	12,9
	21 a 30 años	5	2,23
	31 a 35 años	1	0,45

Fuente: Elaboración propia

De la tabla 9 y figura 7 se aprecia del total de encuestados N=284, un 37,5% tienen edad de 18 a 28 años; el 70,5% son solteros; un 73,7% son mujeres; un 83,5% tienen de hasta 2 hijos; el 20,5% son químicos farmacéuticos y 79,5% son técnicos en farmacia; el 79,5% tienen tiempo de servicio hasta 10 años.

Figura 7. Nivel de Síndrome de Burnout según atributos sociodemográficos.



Fuente: Elaboración propia

Anexo 6: Aprobación del proyecto de Tesis

Anexo 7: Formato de consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Instituciones : Universidad Privada Norbert Wiener
Investigadores :
Título : “

Propósito del Estudio: Estamos invitando a usted a participar en un estudio llamado: “ ”. Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener, . El propósito de este estudio es Evaluar el Síndrome de Burnout en el personal que labora en oficinas farmacéuticas del distrito de Los Olivos. Su ejecución ayudará/permitirá Determinar el Síndrome de Burnout en el personal que labora en oficinas farmacéuticas del distrito de Los Olivos Lima 2023.

Procedimientos:

Si Usted decide participar en este estudio se le realizará lo siguiente:

- Primero recibirá información del estudio a través de este documento, y ante alguna pregunta que tenga se le brindará la información que aclare su inquietud.
- Luego se le brindará el consentimiento informado para que con su firma deje constancia de su aceptación a participar en este estudio.
- Seguidamente, se le entrevistará, utilizando un cuestionario de entrevista con preguntas relacionadas al síndrome de Burnout
- Si surgiera alguna inquietud, durante la aplicación de la entrevista, se le estará brindando la información que requiera.

La encuesta puede demorar aproximadamente 15 minutos. El resultado del cuestionario se le entregará a Usted en forma individual o almacenaran respetando la confidencialidad y el anonimato.

Riesgos:

Su participación en el estudio no generara ningún riesgo a su persona ni a los investigadores, solo es de carácter informativo por lo cual debe sentirse tranquilo y seguro en todo momento de realizar esta actividad.

Beneficios:

Los resultados de esta investigación permitirán aportar con estrategias y/o proponer intervenciones educativas que contribuyan a una mejor promoción, prevención, reconocimiento y atención de las personas que presente síndrome de Burnout, asimismo esta investigación concientizará a los profesionales de la salud y a usted con respecto a esta enfermedad.

Costos e incentivos

Usted no deberá pagar nada por la participación. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

Confidencialidad:

Nosotros guardaremos la información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de Usted. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

Derechos del paciente:

Si usted se siente incómodo durante la entrevista, podrá retirarse de éste en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud y/o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con:

CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo que cosas pueden pasar si participo en el proyecto, también entiendo que puedo decidir no participar, aunque yo haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

Participante:
Nombres:
DNI:

Investigadora
Nombres:
DNI:

Investigadora
Nombres:
DNI: