



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Niveles de síndrome de burnout y motivación del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Br. Quevedo Molina, Gloria Anatolia

ASESOR:

Dr. Jacinto Joaquín Vértiz Osores

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales y Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de los Servicios de la Salud

PERÚ - 2017

Página del jurado

.....
Dra. Juan Méndez Vergaray
Presidente

.....
Dra. Josefa María Silva Calderón
Secretario

.....
Dr. Jacinto Joaquín Vértiz Osores
Vocal

Dedicatoria

A mis adoradas hijas

Agradecimiento

A las personas que me apoyaron, a mi familia y a mis profesores, por su orientación, para hacer realidad este nuevo reto en mi vida profesional.

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Quevedo Molina, Gloria Anatolia estudiante del Programa Gestión de los servicios de la salud de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 21426930 con la tesis titulada "*Niveles de síndrome de burnout y motivación del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017*"

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude, plagio, autoplagio, piratería o falsificación asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 27 de mayo del 2017

Firma

Br. Quevedo Molina, Gloria Anatolia

DNI: 21426930

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presentamos ante ustedes la Tesis titulada “*Niveles de síndrome de burnout y motivación del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017*”, la misma que someto a vuestra consideración esperando que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Grado de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud.

Los contenidos que se desarrollan son:

I: Introducción: En esta parte se hace una panorámica sobre el tema planteándose la situación problemática y la intencionalidad del proyecto de investigación manifestada en los objetivos. Como marco teórico se narran los antecedentes y el marco teórico.

II: Marco Metodológico: En esta parte se precisa el tipo de investigación, diseño, variables y su operacionalización, se precisan los métodos y técnicas de obtención de datos, se define la población y se determina la muestra. Por último se señala el tipo de análisis de los datos.

III: Resultados: Los resultados se presentan de acuerdo a los objetivos propuestos, para ello se utilizaron gráficos y tablas donde se sistematizaron los datos obtenidos en la investigación.

IV: Discusión: Se comparan los resultados obtenidos con otros obtenidos por otros investigadores, citados en los antecedentes

V: Conclusiones: Se sintetizan los resultados y se formulan a manera de respuestas a los problemas planteados en la introducción.

VI: Recomendaciones: Emergen de las discusiones del estudio. Están orientados a las autoridades del sector y también a los investigadores.

VII: Referencias Bibliográficas contiene la lista de todas las citaciones contenidas en el cuerpo de la tesis.

Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

Atentamente,

Br. Quevedo Molina, Gloria Anatolia

Índice

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xiii
Abstract	xiv
I. Introducción	
1.1. Antecedentes	16
1.2. Fundamentación científica, técnica y humanística	19
1.3. Justificación	28
1.4. Problema	29
1.5. Hipótesis	31
1.6. Objetivos de la investigación	32
II. Marco Metodológico	
2.1. Variables	34
2.2. Operacionalización de la variable	35
2.3. Metodología	36
2.4. Tipo de estudio	39
2.5. Diseño de investigación	36
2.6. Población, muestra y muestreo	36
2.6.1. Población	36
2.6.2. Muestra	37
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	37
2.7.1. Técnica de recolección de datos	37
2.8. Métodos de Análisis de datos	39

III. Resultados	
3.1. Descripción de resultados	41
3.2. Contraste de hipótesis	51
IV. Discusión	55
V. Conclusiones	58
VI. Recomendaciones	60
VII. Referencias Bibliográficas	62
Apéndices	66

Lista de tablas	Pág.
Tabla 1.: Tabla de operacionalización de la variable síndrome de burnout.	35
Tabla 2. Tabla de operacionalización de la variable motivación	35
Tabla 3. Tabla de confiabilidad de Alfa de Cronbach del instrumento que mide el síndrome de Burnout.	38
Tabla 4. Tabla de confiabilidad de Alfa de Cronbach del instrumento que mide la motivación.	39
Tabla 5. Frecuencias de clasificación del síndrome de Burnout por sexo en el profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017	41
Tabla 6. Frecuencias de clasificación del síndrome de Burnout por tiempo en la institución en el profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.	42
Tabla 7. Frecuencias de clasificación del síndrome de Burnout por condición laboral en el profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.	43
Tabla 8. Frecuencias de clasificación de la motivación por sexo en el profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.	44
Tabla 9. Frecuencias de clasificación de la motivación por tiempo en la institución del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.	45
Tabla 10. Frecuencias de clasificación de la motivación por condición laboral del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.	46
Tabla 11. Frecuencias de las categorías de la variable Síndrome de Burnout en el profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.	47

Tabla 12. Frecuencias de las categorías de las dimensiones de la variable Síndrome de Burnout en el profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.	48
Tabla 13. Frecuencias de las categorías de la variable Motivación en el profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.	49
Tabla 14. Frecuencias de las categorías de las dimensiones de la variable Síndrome de Burnout en el profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017	50
Tabla 15. Prueba de correlación Rho Spearman entre la variable Síndrome de Burnout y la Motivación del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017	51
Tabla 16. Prueba de correlación Rho Spearman entre la variable Síndrome de Burnout y los factores extrínsecos del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.	52
Tabla 17. Prueba de correlación Rho Spearman entre la variable Síndrome de Burnout y los factores intrínsecos del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017	53
Tabla 18. Prueba de correlación Rho Spearman entre la variable Síndrome de Burnout y la amotivación del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017	54

Lista de figuras	Pág.
Figura 1. Síntomas del síndrome de Burnout	20
Figura 2. Conductas del síndrome de Burnout en el personal de salud	20
Figura 3. Síntomas generales del síndrome de Burnout	22
Figura 4. Evolución de la teoría de la motivación	25
Figura 5. División de los factores extrínsecos	26
Figura 6. División de los factores intrínsecos	27
Figura 7. Fases de la amotivación	27
Figura 8. Distribución de frecuencias de clasificación del síndrome de Burnout por sexo en el profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.	41
Figura 9. Distribución de frecuencias de clasificación del síndrome de Burnout por tiempo en la institución en el profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.	42
Figura 10. Distribución de frecuencias de clasificación del síndrome de Burnout por condición laboral en el profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.	43
Figura 11. Distribución frecuencias de clasificación de la motivación por sexo en el profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.	44
Figura 12. Distribución de frecuencias de clasificación de la motivación por tiempo en la institución del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.	45
Figura 13. Distribución de frecuencias de clasificación de la motivación por tiempo en la institución del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.	46

- Figura 14. Distribución de Frecuencias de las categorías de la variable Síndrome de Burnout en el profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017 47
- Figura 15. Distribución de frecuencias de las dimensiones de las variable Síndrome de Burnout en el profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017 48
- Figura 16. Distribución de Frecuencias de las categorías de la variable Motivación en el profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017. 49
- Figura 17. Distribución de frecuencias de las dimensiones de las variable Motivación en el profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017. 50

Resumen.

El objetivo de la investigación fue Determinar la relación entre el síndrome de burnout y la motivación del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación – DIGEMID.

Fue una investigación básica, descriptiva. Diseño no experimental, correlacional, transversal. Se encuestó a 120 trabajadores de la dirección de inspección y certificación de la DIGEMID. Los datos se analizaron mediante estadística descriptiva y la prueba Rho de Spearman ($\alpha = 0,05$)

Las conclusiones fueron que hubo relación entre el síndrome de Burnout y la motivación del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación – DIGEMID, siendo una relación baja e inversa. ($r = -0,205$); asimismo existe relación entre el síndrome de Burnout y los factores extrínsecos de la motivación del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación – DIGEMID, siendo una relación alta e inversa ($r = -0,896$). También existe se encontró relación entre el síndrome de Burnout y los factores intrínsecos de la motivación del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación – DIGEMID, siendo una relación moderada e inversa ($r = -0,515$). Finalmente existió relación entre el síndrome de Burnout y la amotivación del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación – DIGEMID siendo una relación moderada y directa ($r = 0,638$).

Palabras clave: Síndrome de Burnout, motivación.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between burnout syndrome and the motivation of the professional chemist of the inspection and certification direction - DIGEMID.

It was a basic, descriptive research. Non-experimental, correlational, transverse design. It surveyed 120 workers from the DIGEMID inspection and certification department. Data were analyzed using descriptive statistics and Spearman's Rho test ($\alpha = 0.05$)

The conclusions were that there was a relationship between Burnout syndrome and the motivation of the pharmaceutical chemist of the inspection and certification direction - DIGEMID, being a low and inverse relation. ($R = -0.205$); There is also a relation between Burnout syndrome and the extrinsic factors of the motivation of the chemical professional of the inspection and certification direction - DIGEMID, being a high and inverse relation ($r = -0.896$). There was also a relationship between Burnout syndrome and the intrinsic factors of the motivation of the professional chemist of the inspection and certification direction - DIGEMID, being a moderate and inverse relation ($r = -0.515$). Finally, there was a relationship between Burnout syndrome and the pharmaceutical chemist's professionalization of the inspection and certification direction - DIGEMID being a moderate and direct relation ($r = 0.638$).

Key words: Burnout syndrome, motivation

I. Introducción

1.1. Antecedentes.

Internacionales.

Torrecillas y Espejo (2015) midió el síndrome de Burnout en farmacéuticos comunitarios. Fue un estudio descriptivo transversal. Se encuestó a farmacéuticos titulares de pueblos de hasta 5000 hbs. El muestreo lo realizaron en dos etapas. Realizaron estadística descriptiva y ANOVA y T Student (0,05). Un 9,52% de farmacéuticos padecen el síndrome de burnout, y los valores obtenidos para las tres subescalas, cansancio emocional (CE), despersonalización (DP) y realización personal (RP), muestran unos niveles medios de afectación para las tres, con medias y desviaciones estándar, de 16,4 (DE= 11,7), 5,4 (DE= 5,6) y 36,2 (DE= 9,3), respectivamente. Se han obtenido niveles de burnout preocupantes, aunque inferiores a los de otras profesiones sanitarias, pero con mayor realización personal.

Quezada (2013) determinó la presencia del síndrome de Burnout en el personal de salud y la relación con la calidad de atención que se brinda en pacientes hospitalizados en una clínica de Loja (Ecuador). Investigación cuantitativa-transversal-descriptiva-analítica. Los resultados mostraron la presencia del Burnout en un 21,93%, con predominio mayoritario en: mujeres 33,33%, médicos especialistas 20,18%, personal médico con edad mayor a 61 años 42,86, con periodo laboral superior a 10 años 28,57% y cuya carga horaria incluya 7-9 horas/día 26,23%. Se evidenciaron niveles medios de realización personal y bajos en agotamiento emocional y despersonalización. La presencia del Burnout es del 21,93% en el sector privado de salud y por tanto la calidad de atención en sus mayores índices tiende a ser buena y muy buena.

García (2012), en su investigación sobre motivación laboral, propuso una investigación cualitativa descriptiva con la finalidad de dilucidar mejor el nivel de influencia de la motivación en trabajadores. Él determinó que los factores extrínsecos como la retribución económica, no es suficiente fuente de motivación en el trabajo, pues el trabajador espera recibir además un salario emocional, que podemos definir como toda retribución que recibe el trabajador diferente al dinero. El reconocimiento por parte de los superiores y compañeros, el fomento del sentimiento de autonomía y responsabilidad del trabajador, son principales fuentes de motivación.

Según Zavala et al (2011) realizaron un estudio cuantitativo, transversal referido al Síndrome de Burnout en personal. La muestra: fue igual a la población (42). Las variables intervinientes fueron: Edad, Sexo, Estado civil, Escolaridad, Profesión, Turno laboral, Tipo de ejercicio profesional, antigüedad en el puesto de trabajo y síndrome de Burnout con sus tres componentes. Instrumentos: MBI. Análisis: estadística mediante el Software: EpiInfoTM 3.3.2. La edad promedio fue 40.6 ± 10.8 , Profesión: Médicos Cirujanos 50%, Licenciados(as) en Enfermería 34.2%, Técnicos(as) en Enfermería 15.8%. Función laboral: 84.2% asistenciales y 15.8% administrativas. Antigüedad media 11.6 ± 8.9 , moda 2 años. Prevalencia de Síndrome de Burnout: 2.6%. No hubo asociación entre las variables incluidas.

Diez, De Lucas y Mendoza (2015) se propusieron diagnosticar el síndrome de Burnout en trabajadores de farmacias de Valencia (España). Emplearon el MBI y encuestaron a nueve trabajadores, evidenciando que ellos no sufrían de Síndrome de Burnout, aunque manifestaron niveles considerables de Cansancio emocional, niveles bajos de despersonalización y altos de realización personal, aunque no fue concluyente, este estudio sugiere que se hagan monitoreos periódicos en todos los trabajadores.

González, Parada y Guzmán (2013) en su tesis sobre la prevalencia del estrés y su relación con la conducta asertiva en empleados de una farmacia de El Salvador, hicieron una investigación descriptiva, no experimental, empleando la técnica de observación. Determinaron que las proyecciones dentro del campo farmacéutico es alto y que genera mucha preocupación en trabajadores dependientes responsables de venta dentro de la farmacia, por otro lado, los pocos incentivos causan estrés. Cuando el estrés va más allá de los niveles óptimos agota sus energías, deteriora su desempeño y puede llegar a dañar la salud.

Aguilar, Pérez y Madriz (2012) se propusieron analizar la importancia de la motivación como aporte a la productividad en la mejora de la calidad de atención. Fue un estudio prospectivo, de propuesta, considerando que aplicar esta herramienta se convierte en un factor determinante en pro del mejoramiento de la productividad y del servicio prestado. Se encontró que hubo una mayor orientación (90%) de la gerencia y del personal hacia la asignación de incentivos motivacionales. Desarrollaron una propuesta de incentivos laborales que fue una

combinación de planes remunerativos y no remunerativos, la medición de los aspectos de calidad del servicio relativos al empleado. Lograron medir que con esta propuesta aumentaron la productividad y la calidad de servicio, asimismo mejoró sustantivamente la cooperación laboral y los beneficios laborales. Esto demuestra que la motivación es una poderosa herramienta de gestión del cambio.

García (2010) en su trabajo tipo diagnóstico la incidencia del nivel del estrés en el desempeño laboral en personal administrativo de un hospital público de la Ciudad de Cuenca (Ecuador), una investigación sustantiva, de diseño no experimental, transversal, se tuvo una muestra de 54 personas a quienes se encuestó mediante el instrumento MBI (Maslach Burnout Inventory) para medir el estrés y el desempeño se evaluó mediante percepción. Se concluyó que el estrés afecta al trabajador en todas las esferas de su vida y a la organización que espera el desempeño eficaz de sus empleados. Teniendo una relación inversa y moderada ($r=0,546$).

Álvarez y Díaz (2007) se propusieron determinar la prevalencia del síndrome de Burnout en farmacéuticos de atención primaria en España. Fue un estudio descriptivo, no experimental, transversal. Encuestaron mediante el MBI a 135 sujetos farmacéuticos de atención primaria del SERGAS. Las respuestas fueron analizadas utilizando las pruebas t de Student y ji al cuadrado (X^2). Los valores obtenidos para las subescalas de cansancio emocional (25,5 [DE \pm 8,38]) y de despersonalización (10,42 [DE \pm 5,12]) se sitúan en el rango medio o alto, mientras que los correspondientes a realización personal (32,08 [DE \pm 6,54]) revelan una mayor satisfacción que la hallada en otros profesionales.

Nacionales

Mariño (2015) hizo un estudio observacional, descriptivo y transversal, contó con una muestra de 106 personas a quienes se les aplicó el Maslach Burnout Inventory (MBI). Se realizó el análisis descriptivo de cada variable mediante tablas de distribución de frecuencias; para evaluar la relación con los factores sociodemográficos. El procesamiento de datos permitió determinar que la prevalencia en el periodo estudiado fue del 4.75%. Se encontró que el 16.04%

presentó un nivel alto de cansancio emocional, el 18.87% un nivel alto de despersonalización y el 14.15% presentó un nivel bajo de realización profesional.

Yslado, Atoche, Cermeño, Rodríguez y Sánchez (2013) se propuso analizar los factores sociodemográficos y organizativos relacionados con el Síndrome de Burnout de los profesionales de la salud de los hospitales de Huarí (Ancash). Evaluó a 76 profesionales, de los dos sexos, sus edades oscilaron entre 20 - 59 años. Se utilizó el cuestionario Inventario Burnout de Maslach-MBI (1997). Determinaron que la mayoría de los profesionales de salud presentan Síndrome de Burnout fase inicial en un 57.9%, el 14.5% tuvo fase intermedia de SB y el 27.6% tuvo fase final de SB (estrés laboral crónico alto). Encontraron diferencias significativas entre los % de la fase final y inicial ($p < 0.05$).

1.2. Fundamentación científica, humanística.

Síndrome de Burnout.

El síndrome de Burnout describe un estado psicológico que aparece luego de un periodo prolongado de exposición a factores de riesgo psicosocial. Se caracteriza por tres dimensiones: a) Cansancio o Agotamiento emocional o pérdida de recursos emocionales para enfrentarse al trabajo; b) Despersonalización o desarrollo de actitudes negativas y de cinismo hacia los pacientes y c) Bajos logros personales o tendencia a evaluar negativamente el propio trabajo con apreciaciones de baja autoestima profesional. (Carrillo, Gómez y Espinoza, 2012, p. 40, citando a Maslach y Jackson, 1982))

Manifestaciones clínicas del síndrome de Burnout.

De acuerdo a Carrillo *et al.* (2012) los síntomas del burnout son muy complejos, después de todo, el síndrome se ha descrito en alrededor de 60 profesiones y grupos poblacionales. Lo que puede observarse de manera subjetiva es lo siguiente:

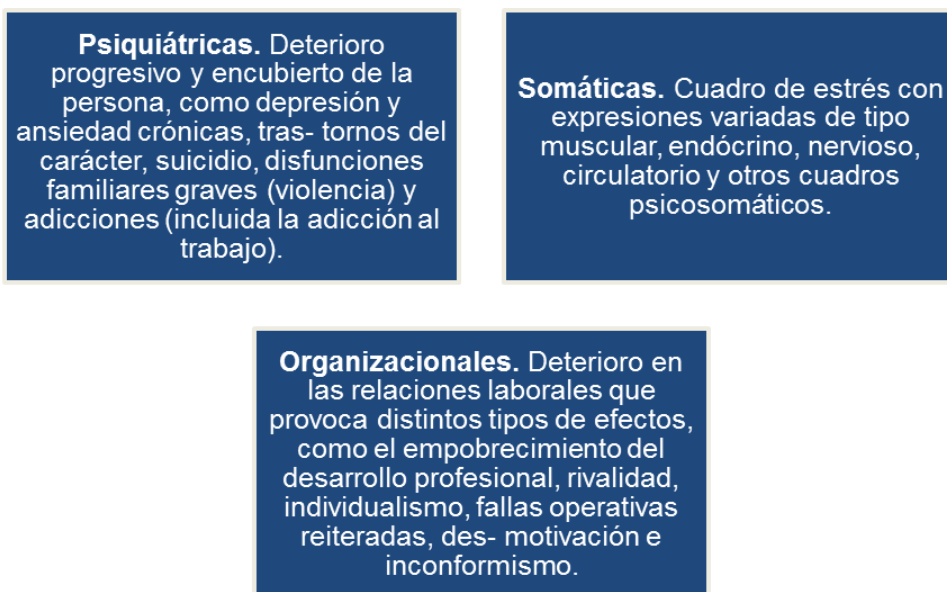


Figura. 1. Síntomas del síndrome de Burnout. (Carrillo *et al.*, 2012, p. 42)

No obstante, este mismo autor manifiesta que en la actividad profesional del personal asistencial de salud puede tener las siguientes conductas:

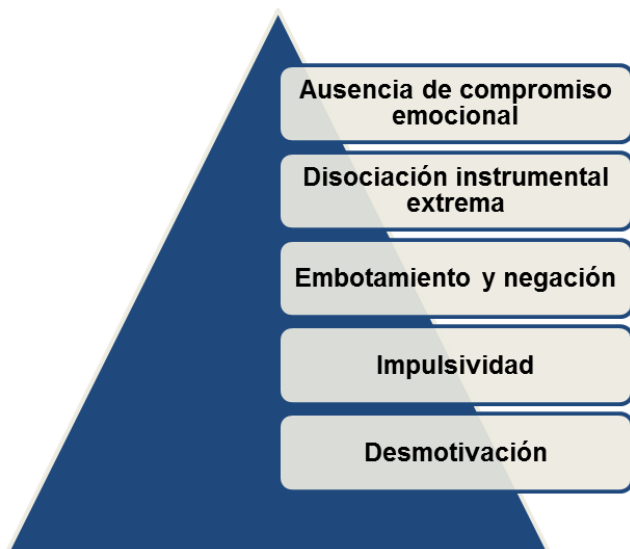


Figura. 2. Conductas del síndrome de Burnout en el personal de salud. (Carrillo *et al.*, 2012, p. 42)

Lo que definitivamente se orienta a un agudizamiento de la irritación de la persona que se manifiesta en conductas interpersonales oposicionistas, actitudes descalificadoras, intervenciones hiper-críticas y carencia de registro de autocrítica, falta de iniciativa y constancia en las tareas de equipo, ausencias, impuntualidad y poca participación o no inclusión en proyectos de la institución. Varios de los

estudios analizados señalan que los efectos negativos del agotamiento pueden aparecer no sólo en los directamente afectados, sino también en personas que les rodean. (Carrillo *et al.*, 2012).

Modelos explicativos del Síndrome de Burnout

La etiología del burnout ha suscitado mucha polémica, ya que, como hemos visto, se le han atribuido causas muy diversas, diferente grado de importancia de las variables antecedentes- consecuentes, y distintos factores implicados. Esto a dado lugar al desarrollo de múltiples modelos explicativos. Una de las clasificaciones más utilizada y actualizada es la de Gil-Monte (1997).

Modelo de Gil-Monte y Peiró (1997) En: (Carrillo *et al.*, 2012)

Este modelo explica el Burnout teniendo en cuenta variables de tipo organizacional, personal y estrategias de afrontamiento. Plantea que este síndrome es una respuesta al estrés laboral percibido (conflicto y ambigüedad del rol), y surge como producto de un proceso de reevaluación cuando la forma de afrontamiento a la situación amenazante es inadecuada. Esta respuesta implica una variable mediadora entre el estrés percibido y sus consecuencias, por ejemplo, la falta de salud, baja satisfacción laboral, pasividad, evitación, etc.).

En consecuencia, este modelo apunta a la combinación de factores externos y la capacidad de resiliencia del individuo, el mismo que está directamente ligado con las predisposiciones del individuo, que en realidad consta de un conjunto grande de significados, patrones culturales, prejuicios y sobre todo creencias que se van formando desde muy temprano en el desarrollo humano.

Consecuencias del Síndrome de Burnout.

La mayoría de las consecuencias del Burnout son de carácter emocional. Esto se explica porque los estudios realizados se han basado en la definición operativa de Maslach, en la que 12 de los 22 items de su escala apuntan al factor emocional, en

general, los relacionados con la depresión, como sentimientos de fracaso, pérdida de autoestima, irritabilidad, disgusto, agresividad. Los síntomas cognitivos han sido menos estudiados, pero son de gran importancia pues en el comienzo del desarrollo del síndrome hay una incoherencia entre las expectativas laborales y lo real, lo que lleva a una frustración y depresión de índole cognitiva, que es una de las características del síndrome. También la segunda dimensión que atribuye Leiter y Maslach (1996) al Burnout, el cinismo, tendría alguna relación con lo cognitivo, manifestado por la autocrítica radical, la desvalorización personal que puede conducir al “autosabotaje”, la desconfianza y la desconsideración hacia el trabajo.

EMOCIONAL	COGNITIVOS	CONDUCTUALES	SOCIALES
Depresión. Indefensión. Desesperanza. Irritación. Apatía. Desilusión. Pesimismo. Hostilidad. Falta de tolerancia. Acusaciones a los clientes. Supresión desentimientos.	Pérdida de significado. Pérdida de valores. Desaparición Expectativas. Modificación Autoconcepto Desorientación cognitiva. Pérdida de la creatividad Distracción. Cinismo. Criticismo Generalizado.	Evitación de responsabilidades. Absentismo. Conductas Inadaptativas. Desorganización. Sobreimplicación. Evitación de decisiones. Aumento del uso de cafeína, alcohol, tabaco y drogas.	Evitación de contactos. Conflictos interpersonales. Malhumor familiar. Aislamiento Formación de grupos críticos. Evitación profesional.

Figura 3. Síntomas generales del síndrome de Burnout. (Buendía y Ramos, 2001, p. 39)

Dimensiones Síndrome de Burnout

Maslach y Jackson (1982) afirmó que los síntomas son manifestados en tres categorías, como anteriormente se mencionó el agotamiento emocional, despersonalización, realización profesional:

a) Agotamiento Emocional

Definición conceptual: El Agotamiento Emocional se le describe como la fatiga o falta de energía y la sensación de que los recursos emocionales se han agotado. Puede darse en conjunto con sentimientos de frustración y tensión, en la medida

que ya no se tiene motivación para seguir lidiando con el trabajo (Maslach y Jackson, 1982). Si se obtienen puntajes altos, esos indican que el individuo ya no tiene recursos emocionales, presentando cansancio al inicio y al final de la jornada y un nivel alto de tensión percibido a consecuencia del trabajo con alumnos

Definición operacional: Puntajes obtenidos por los enfermeros sometidos a medición con el MBI para la presente investigación, en la dimensión de Agotamiento Emocional.

b) Despersonalización

Definición conceptual: Esta dimensión alude al intento de las personas que proveen servicios a otros, de poner distancia entre sí misma y al usuario por medio de ignorar activamente las cualidades y necesidades que los hace seres humanos únicos (Maslach y Jackson, 1982). Puntajes altos indican una tendencia marcada de percibir o pensar en otros como cosas u objetos con un comportamiento insensible, poniendo distancia de otros y con una autopercepción de endurecimiento emocional.

Definición operacional: Puntajes obtenidos por los enfermeros sometidos a medición con el MBI para la presente investigación, en la dimensión de Despersonalización.

c) Realización Personal

Definición conceptual: Esta dimensión describe la tendencia a auto evaluarse negativamente, declinando el sentimiento de competencia en el trabajo. En otras palabras, los individuos sienten que no se desempeñan tan bien como lo hacían en un comienzo (Maslach y Jackson, 1982). Puntajes bajos indica que la persona no está haciendo un trabajo que perciba como que vale el esfuerzo, con dificultad para entender a sus alumnos, enfrentar problemas y vitalidad disminuida.

Definición operacional: Puntajes obtenidos por los enfermeros sometidos a medición con el MBI para la presente investigación, en la dimensión de Agotamiento Emocional. (Maslach y Jackson, 1982)

Variable 2: Motivación.

Definiciones.

La motivación, dentro del ámbito laboral, es definida actualmente como un proceso que activa, orienta, dinamiza y mantiene el comportamiento de los individuos hacia la realización de objetivos esperados. Por esto, en el ámbito laboral es importante conocer las causas que estimulan la acción humana, ya que mediante el manejo de la motivación, entre otros aspectos, los administradores pueden operar estos elementos a fin de que su organización funcione adecuadamente y los miembros se sientan más satisfechos. (López, 2005, p. 26)

Teorías.

Teoría de la Acción Humana en las Organizaciones (1991)

La acción humana responde a determinadas necesidades. (Pérez, 1991, citado por López, 2005) sostiene que

(...) en el ser humano hay tres tipos de necesidades: (a) materiales, son aquellas que satisfacen al sujeto a través de la interacción de los sentidos con el mundo físico que lo rodea.; (b) de conocimiento, son aquellas ligadas a las capacidades que las personas tenemos de hacer cosas o conseguir lo que queremos. Se satisfacen en la medida que la persona es capaz de controlar la realidad que la circunda y se considera capaz de hacer más cosas; (c) afectivas, son aquellas ligadas al logro de las relaciones adecuadas con otras personas, de que nos quieren como personas, de que nos aprecien por ser quienes somos. Las personas son capaces de amar, de darse al otro y de ser amadas, y esta relación es la que satisface nuestras necesidades afectivas. (p. 78)

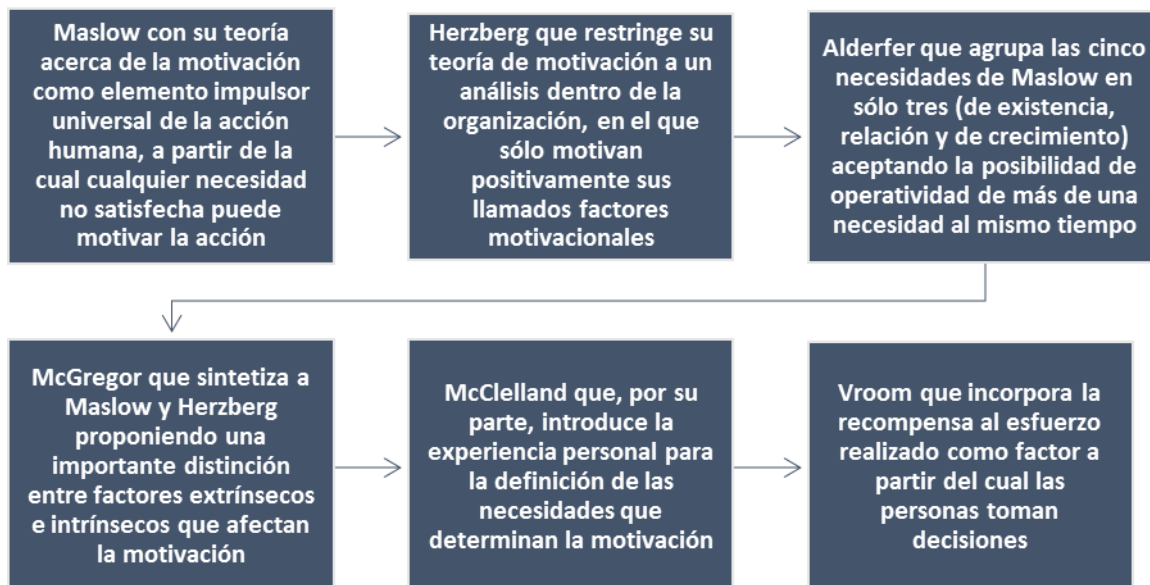


Figura 4. Evolución de la teoría de la motivación (Pérez, 1991, citado por López, 2005, pp. 78 - 79)

Dimensiones de la Motivación.

D1: Factores extrínsecos.

Son “los factores ajenos a la persona, los que impulsan a esta a llevar a cabo ciertas acciones.” (Chiavenato, 2001, p. 122, citado por López, 2005). En la motivación extrínseca las recompensas, la obligación moral, social o legal son los propulsores de la persona para cometer o no, ciertos actos. La motivación extrínseca casi siempre conlleva pena o recompensa, esta recompensa puede ser psicológica como un elogio o física como dinero y de igual forma el castigo, que puede ser la humillación pública o un castigo físico.

De acuerdo a Díaz, (1985, p. 48, citado por López, 2005) son tipos de esos factores los siguientes:

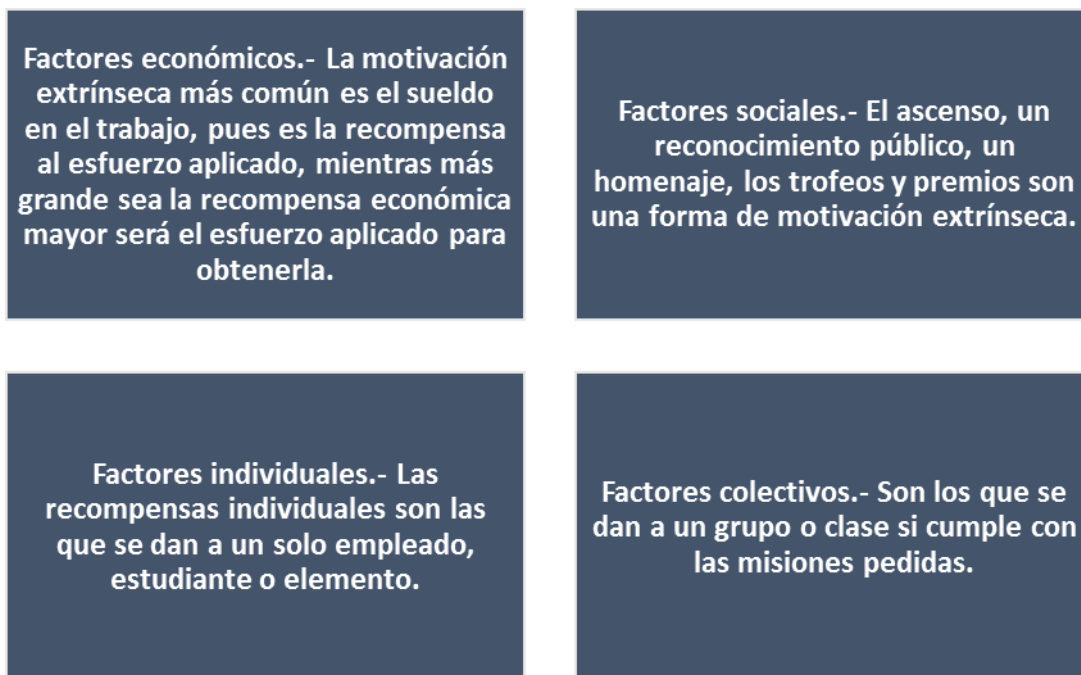


Figura 5. División de los factores extrínsecos (Díaz, 1985, citado por López, 2005, p. 48)

La motivación extrínseca tiene las desventajas de que se debilita con facilidad, pues a menos que la persona le encuentre “gusto” a su labor, es muy fácil que una recompensa extrínseca mayor lo haga cambiar de empresa o dejar un trabajo que requiere esfuerzo por uno que no requiera esfuerzo.

D2: Factores intrínsecos.

Este tipo de factores son aquellos que impulsan a la persona a “llevar a cabo un trabajo o acción por gusto o interés propio, sin esperar una recompensa en ello más que la gratificación que la propia acción trae.” (Chiavenato, 2001, p. 120 citado por López, 2005).

De acuerdo a Díaz, (1985, citado por López, 2005) los factores intrínsecos se dividen en factores por obligación o auto exigencia y factores por disfrute.

Factores por disfrute o gusto los pasatiempos, hobbies, explorar e investigar y otras actividades o acciones, en las que no intervienen incentivos externos más que el propio gozo que la actividad trae a la persona o la auto superación y competencia.

Factores por obligación o auto exigencia.-Son aquellos en donde la persona considera que es su responsabilidad llevar a cabo ciertas acciones o tareas, sin más recompensa que ayudar a otros, o auto superarse.

Figura 6. División de los factores intrínsecos (Díaz, 1985, citado por López, 2005, p. 45)

D3: Amotivacion.

De acuerdo a Mansilla (2004) la amotivación laboral se origina desde el sistema que las empresas usan para la promoción del trabajador dentro de su carrera profesional y en la competencia de la organización y dirección de la institución y se liga a la desmotivación que tiene el trabajador para continuar desarrollando sus actividades cotidianas en su trabajo. (p. 430). El trabajador suele atravesar tres fases:

1era. Predomina la ilusión por la actividad laboral

2da. Desánimo con el trabajo

3era. Aparece la tríada: amotivación laboral, falta de compromiso con el trabajo e insatisfacción laboral

Figura 7. Fases de la amotivación (Mansilla, 2004, p. 430)

Después de estas fases es frecuente que se altere el autoconcepto y el espacio del autocontrol personal, lo que da como consecuencia que se afecte no sólo la tarea y la actividad profesional del trabajador sino también el contexto laboral y por supuesto, también las relaciones interpersonales que se suscitan a diario en los espacios laborales. (Mansilla, 2004, p. 431)

1.3. Justificación

Justificación teórica:

Mediante este trabajo proporcionará elementos teóricos para construir una teoría de diagnóstico que facilite la explicación de la relación entre el síndrome de Burnout y la motivación. En base a la teoría de Maslach y Jackson (1982) esta tesis busca esclarecer el comportamiento del síndrome de Burnout en este personal y por otro lado la teoría de la motivación, se espera que se cumplan los preceptos de los investigadores y en base a los resultados se determine la validez de la teoría consultada en esta tesis. Es decir, que en el futuro, contar con este estudio básico. Detallado dará luces para el planteamiento de estrategias de gestión para revertir los hallazgos que podrían contravenir al desempeño laboral en esta institución pública.

Justificación práctica:

En el aspecto práctico, esta investigación se justifica en el hecho de la percepción cotidiana de las manifestaciones de síndrome de Burnout en el personal, pretendiendo hacer un diagnóstico detallado también de la motivación dado que no sólo busca el esclarecimiento de la incidencia de estas dos variables en este personal, sino que busca adicionalmente proveer de información para que se incremente el bagaje de información para tener insumos que faciliten la operacionalización de estrategias que favorezcan la implementación de nuevos procesos para el manejo de los problemas que se suscitan dentro de esta dirección del DIGEMID.

Justificación metodológica:

Como se indicó previamente, este trabajo pretende dar directrices en trabajos futuros, pudiendo abordarse temáticas similares en contextos parecidos o dentro de otras direcciones de la DIGEMID. Asimismo, pretende constituirse en un material de consulta para los gestores de esta institución, quienes podrían disponer de mayores argumentos y juicios para la toma de decisiones más acertadas en la dirección de esta entidad. Entonces, disponer de este estudio no solo proveerá de información a otros investigadores sino que se convertirá en una herramienta de consulta para los directivos.

1.4. Problema de Investigación.

Situación problemática.

De acuerdo a la Organización internacional del trabajo (OIT, 2015) durante el 2014, el estrés laboral es uno de los problemas más importantes en varios países. Las consecuencias negativas del estrés se exteriorizan de diversas formas y hasta incluyen “enfermedades circulatorias y gastrointestinales y otros tipos de trastornos físicos, psicosomáticos y psicosociales” (p. 5). Estas enfermedades son la justificación de muchos reportes de absentismo laboral, lo que consecuentemente ocasiona un deficiente rendimiento laboral, elevadas tasas de lesiones y accidentes y, definitivamente, una baja productividad laboral. Por esa razón se hace importante la optimización de condiciones laborales, de la mano de una mejora en la organización institucional.

Las investigaciones realizadas a nivel mundial sustentan la aseveración de la OIT, tomando también partido la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2009) quien sugiere la toma de medidas preventivas de cuadros de estrés laboral. Así Ayala (2013, p.5), mencionó que en la Unión Europea (UE) se ha concluido que el síndrome de burnout es un importante problema que debe atenderse. Por otro lado, la 5ta Encuesta Europea sobre Condiciones laborales, concluyó que el 60% de los encuestados indicaron problemas conectados a la excesiva carga laboral; un 19% percibió carencia en el apoyo social laboral. En otros sectores laborales como en salud, el 40% de los empleados señalaron tener dificultades conexas al manejo

emocional. Consecuentemente un 20% de los encuestados en 27 países de la UE señalaron que sus condiciones laborales son el génesis de un riesgo considerable para su salud mental.

En el Perú, el tema del síndrome de Burnout en las entidades de salud está cobrando mayor interés, documentándose cada vez más la información en distintos contextos que van desde áreas administrativas hasta servicios eminentemente asistenciales. No obstante, pocos trabajos intentan buscar relaciones entre esa variable con una importantísima en el proceso productivo, tal como lo describió Maslow en su teoría de las necesidades. Es en este contexto, en donde la ausencia de información donde se relacionen estas dos variables conllevan a generar una serie de hipótesis es que se plantea esta investigación, partiendo de la observación cotidiana de las manifestaciones del estrés como son: la irritabilidad de los trabajadores de esta dirección, y las relaciones interpersonales que se fragmentan ocasionando dificultades en el logro satisfactorio de algunas metas, hasta las políticas de manejo de recursos en la DIGEMID. En ese contexto, la investigación pretende dilucidar una de las relaciones menos conocidas en las investigaciones sociales de gestión en salud.

1.4.2. Formulación del Problema

Problema General

¿Cuál es la relación entre el síndrome de burnout y la motivación del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017?

Problemas Específicos

Problema específico 1.

¿Cuál es la relación entre el síndrome de burnout y los factores extrínsecos de la motivación del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017?

Problema específico 2.

¿Cuál es la relación entre el síndrome de burnout y los factores intrínsecos del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017?

Problema específico 3.

¿Cuál es la relación entre el síndrome de burnout y la amotivación del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017?

1.5. Hipótesis.**Hipótesis General**

Existe relación entre el síndrome de burnout y la motivación del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.

Hipótesis Específicos**Hipótesis específica 1.**

Existe relación entre el síndrome de burnout y los factores extrínsecos del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.

Hipótesis específica 2.

Existe relación entre el síndrome de burnout y los factores intrínsecos del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.

Hipótesis específica 3.

Existe relación entre el síndrome de burnout y la amotivación del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.

1.6. Objetivos.

Objetivo General

Determinar la relación entre el síndrome de burnout y la motivación del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.

Objetivos específicos

Objetivo específico 1.

Determinar la relación entre el síndrome de burnout y los factores extrínsecos del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.

Objetivo específico 2.

Determinar la relación entre el síndrome de burnout y los factores intrínsecos del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.

Objetivo específico 3.

Determinar la relación entre el síndrome de burnout y la amotivación del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.

.

II. Marco Metodológico

2.1. Variables.

Variable 1: Síndrome de burnout.

El síndrome de Burnout describe un estado psicológico que aparece luego de un periodo prolongado de exposición a factores de riesgo psicosocial. Se caracteriza por tres dimensiones: a) Cansancio o Agotamiento emocional o pérdida de recursos emocionales para enfrentarse al trabajo; b) Despersonalización o desarrollo de actitudes negativas y de cinismo hacia los pacientes y c) Bajos logros personales o tendencia a evaluar negativamente el propio trabajo con apreciaciones de baja autoestima profesional. (Carrillo *et al.*, 2012, p. 40, citando a Maslash y Jackson, 1982).

Variable 2: Motivación.

La motivación, dentro del ámbito laboral, es definida actualmente como un proceso que activa, orienta, dinamiza y mantiene el comportamiento de los individuos hacia la realización de objetivos esperados. Por esto, en el ámbito laboral es importante conocer las causas que estimulan la acción humana, ya que mediante el manejo de la motivación, entre otros aspectos, los administradores pueden operar estos elementos a fin de que su organización funcione adecuadamente y los miembros se sientan más satisfechos. (López, 2005, p. 26)

2.2. Definición Operacional

Tabla 1.

Tabla de operacionalización de la variable síndrome de burnout.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel/Rango
D1: Cansancio o agotamiento emocional.	Desinterés Agotamiento físico Sentimientos y actitudes negativas Frustración por el trabajo que se realiza	1 - 9	Ordinal 0 = Nunca 1 = Una o varias veces al año 2 = Una vez al mes o menos 3 = Varias veces al mes 4 = Una vez a la semana 5 = Varias veces a la semana 6 = Todos los días	Cansancio emocional <19 = Bajo 19-27 = Medio >27 = Alto Despersonalización <6 = Bajo 6-9 = Medio >9 = Alto Realización personal >40 = Bajo 34-39 = Medio <33 = Alto General Bajo: <43 Medio: 44 - 88 Alto: >89
D2: Despersonalización	Trato impersonal hacia los pacientes y trabajo. Falta de preocupación de los problemas. Indiferencia	10 - 14		
D3: Realización personal en el trabajo	Apreciación sobre el trabajo que se desea Interés por las tareas cotidianas en el trabajo Baja autoestima profesional	15 - 22		

Tabla 2.

Tabla de operacionalización de la variable motivación.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel/ Rango
Factores extrínsecos	Motivación personal	1 - 8	Ordinal Nunca (1)	General Desmotivado (23 - 53) Medianamente motivado (54 - 84) Motivado (85 - 115)
	Superación personal			
	Desempeño de labores			
	Horario flexible			
Factores intrínsecos	Logros, metas y expectativas económicas	9 - 16	Casi nunca (2) A veces (3)	Dimensión 1 Desmotivado (8 - 18) Medianamente motivado (19 - 29) Motivado (30 - 40)
	Retribución laboral			
	Competencia laboral			
Amotivación	Critica por el entorno laboral	17 - 23	Casi siempre (4) Siempre (5)	Dimensión 2 Desmotivado (8 - 18) Medianamente motivado (19 - 29) Motivado (30 - 40)
	Aprobación y reconocimiento			
	Esfuerzo y ambiente laboral			
	Poco esfuerzo			
	Sensación de explotación			
	Sentido de trabajo			
	Resultados			
Asignación de tareas	Dimensión 3 Desmotivado (7- 16) Medianamente motivado (17 - 25) Motivado (26 - 35)			
Trabajo en equipo				
Desempeño individual				
	Evaluación de trabajo			

2.3. Metodología:

Se aplicó el método hipotético deductivo el mismo que permitió arribar a las conclusiones propuestas en el esquema metodológico de esta investigación. Este método permite hacer conclusiones de algo general a lo particular, basándose en las hipótesis previamente planteada (Hernández, Fernández y Baptista, 2010)

Yendo a la metodología específica, se hizo un acopio de información mediante encuestas, se elaboró una base de datos en Excel y luego se pasó al software SPSS para el contraste de hipótesis.

2.4. Tipo de Estudio

La investigación fue de tipo básico, pues no busca solucionar un problema de manera directa sino que solamente se orientó a generar conocimiento que servirá como base para la solución. Es descriptivo porque solo describe la realidad observada. (Tamayo, 1995, p. 122) Tuvo enfoque cuantitativo.

2.5. Diseño de Investigación

El diseño fue no experimental, analítico, transversal, correlacional porque no hubo manipulación de variables, observando naturalmente los fenómenos o hechos, es decir tal y como ocurren en su contexto real, social. Es transversal porque se recolectaron datos en un solo momento, en un tiempo único. (Tamayo, 1995, p. 130).

2.6. Población y Muestra

2.6.1. Población:

Dado que el presente estudio se realizó en la dirección de inspección y certificación de la Dirección General de Medicamentos y Drogas (DIGEMID), teniendo un total de 120 personas en total, siendo una población censal.

2.6.2. Muestra

Dada las características del estudio, la muestra tomada fue la totalidad de la población consignada. No habiendo una muestra definida ni un muestreo a realizar.

2.7. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

2.7.1. Técnicas de recolección de Datos

La técnica de recolección de datos, la misma que, de acuerdo a Hernández *et al* (2010) es una técnica masiva que facilita la toma de datos de una gran cantidad de sujetos de análisis. (p. 154)

2.7.2. Instrumentos de toma de datos:

Ficha técnica del instrumento para la variable Nivel de estrés

Instrumento : Maslash Burnout Inventory (MBI)

Autor : Maslash y Jackson (1982)

Ítems : 22

Opciones de respuestas: 0 = Nunca; 1 = Una o varias veces al año; 2 = Una vez al mes o menos; 3 = Varias veces al mes; 4 = Una vez a la semana; 5 = Varias veces a la semana; 6 = Todos los días.

Dimensiones: D1: Cansancio emocional; D2: Despersonalización; D3: Realización personal en el trabajo

Aplicación : Individual. Dirección de inspección y certificación de la Dirección General de Medicamentos y Drogas (DIGEMID).

Modalidad : Encuesta

Tiempo : 10 a 15 minutos por persona

Confiabilidad: Alfa de Cronbach (0,775). Nivel bueno de confiabilidad.

Tabla 3.

Tabla de confiabilidad de Alfa de Cronbach del instrumento que mide el síndrome de Burnout.

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,775	22

Ficha técnica del instrumento para la variable Motivación

Instrumento: Inventario de Motivación

Autor : Gagné et al. (2014)

Ítems : 23

Opciones de respuestas: 1 = Nunca; 2 = Casi nunca; 3 = A veces; 4 = Casi siempre; 5 = Siempre.

Dimensiones: D1: Factores extrínsecos; D2: Factores intrínsecos; D3: Amotivación

Aplicación : Individual. Dirección de inspección y certificación de la Dirección General de Medicamentos y Drogas (DIGEMID).

Modalidad : Encuesta.

Tiempo : 10 a 15 minutos por persona

Confiabilidad: Alfa de cronbach (0,906). Nivel muy bueno de confiabilidad.

Tabla 4.

Tabla de confiabilidad de Alfa de Cronbach del instrumento que mide la motivación

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,906	23

2.8. Método de análisis de datos.

Se hará uso de la estadística descriptiva para los datos organizados. Se los presentó en tablas y figuras descriptivas. Dado que el análisis corresponde a una medición de influencia, la prueba elegida fue la Rho Spearman, debido a que se busca encontrar la relación entre las variables ordinales. El nivel de significación fue de 0,05 (α).

III. Resultados

3.1. Descripción de resultados.

Caracterización en base a los datos demográficos.

Tabla 5.

Frecuencias de clasificación del síndrome de Burnout por sexo en el profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.

Síndrome de Burnout	Sexo			
	Femenino		Masculino	
	n	%	n	%
Bajo	8	6,7	0	0,0
Medio	45	37,5	61	50,8
Alto	6	5,0	0	0,0

Se observó que el 37,5% de las mujeres encuestadas tuvo un nivel medio de síndrome de Burnout, mientras que el 50,8% de los varones estuvo en ese mismo nivel. Ningún varón se ubicó en los niveles bajo ni alto. En las mujeres se tuvo un 6,7% de nivel bajo y un 5% de nivel alto, como se aprecia a continuación:

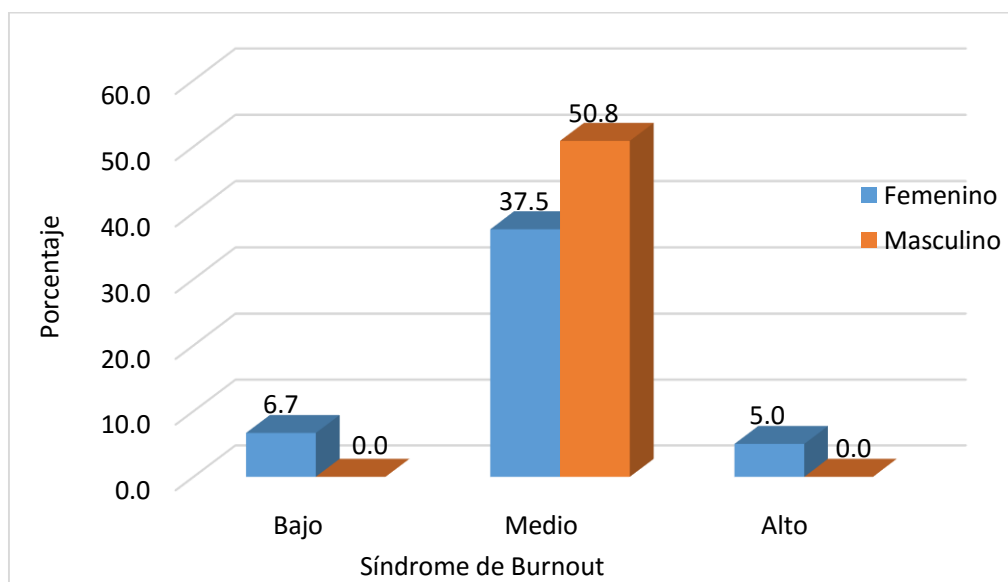


Figura 8. Distribución de frecuencias de clasificación del síndrome de Burnout por sexo en el profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.

Tabla 6.

Frecuencias de clasificación del síndrome de Burnout por tiempo en la institución en el profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.

Tiempo en la institución	Síndrome de Burnout					
	Bajo		Medio		Alto	
	n	%	n	%	n	%
1 - 10	8	6,7	78	65,0	6	5,0
11 - 15	0	0,0	23	19,2	0	0,0
16 a más	0	0,0	5	4,2	0	0,0

Se observó que el 65% de los encuestados que tuvieron entre 1 – 10 años en la institución tuvieron un nivel Medio de síndrome de Burnout. Mientras que el 19,2% que tuvo este mismo nivel de síndrome de Burnout tenía entre 11 a 15 años en la institución, como se aprecia a continuación:

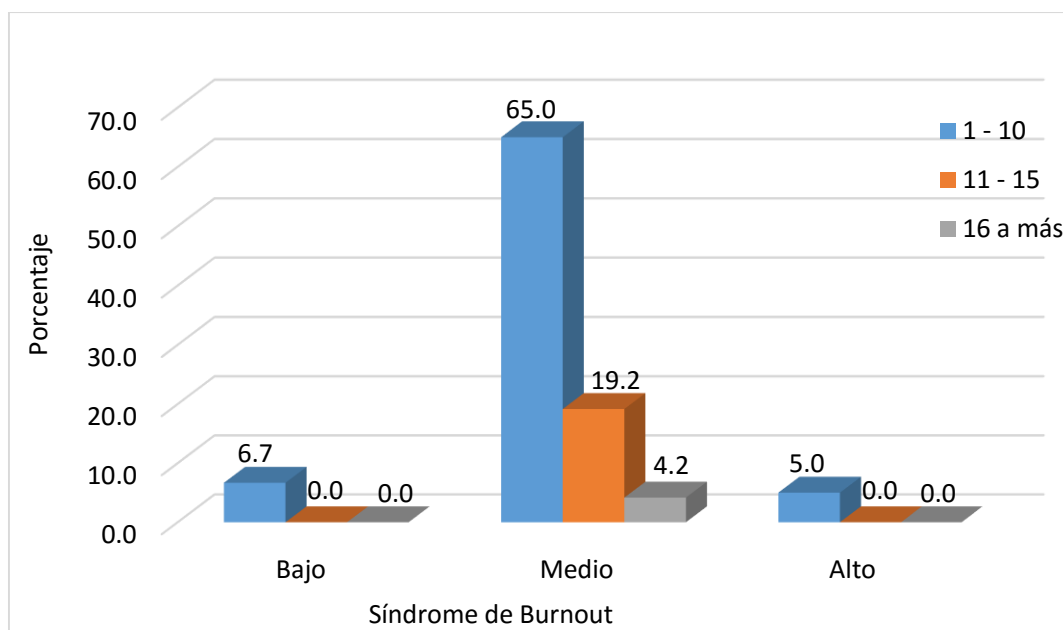


Figura 9. Distribución de frecuencias de clasificación del síndrome de Burnout por tiempo en la institución en el profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.

Tabla 7.

Frecuencias de clasificación del síndrome de Burnout por condición laboral en el profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.

Síndrome de Burnout	Condición laboral			
	Nombrado		Contratado	
	n	%	n	%
Bajo	0	0,0	8	6,7
Medio	45	37,5	61	50,8
Alto	0	0,0	6	5,0

Se observó que el 37,5% de los encuestados nombrados tuvieron un nivel Medio de síndrome de Burnout. Mientras que el 50,8% que tuvo este mismo nivel de síndrome de Burnout era contratado en la institución, como se aprecia a continuación:

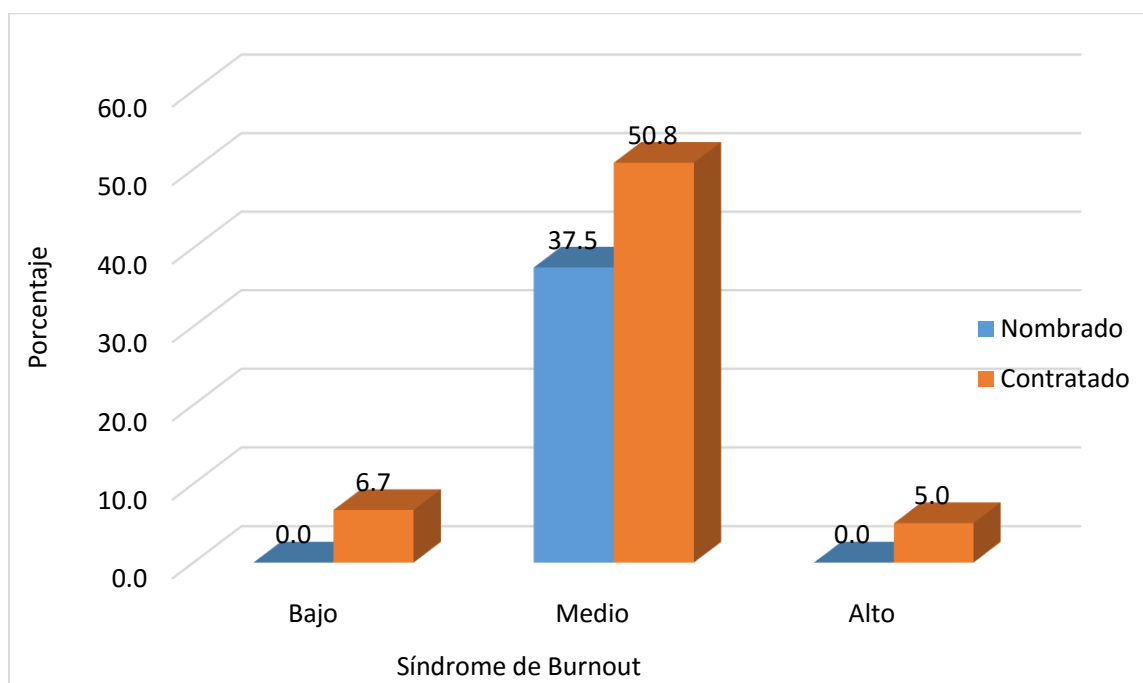


Figura 10. Distribución de frecuencias de clasificación del síndrome de Burnout por condición laboral en el profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.

Tabla 8.

Frecuencias de clasificación de la motivación por sexo en el profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.

Motivación	Sexo			
	Femenino		Masculino	
	n	%	n	%
Desmotivado	6	5,0	0	0,0
Medianamente motivado	34	28,3	42	35,0
Motivado	19	15,8	19	15,8

Se observó que el 28,3% de los encuestados del sexo femenino estuvieron medianamente motivados. Mientras que el 35% de los varones tuvieron este mismo nivel de motivación. En ambos sexos la tendencia fue hacia Motivado, como se aprecia a continuación:

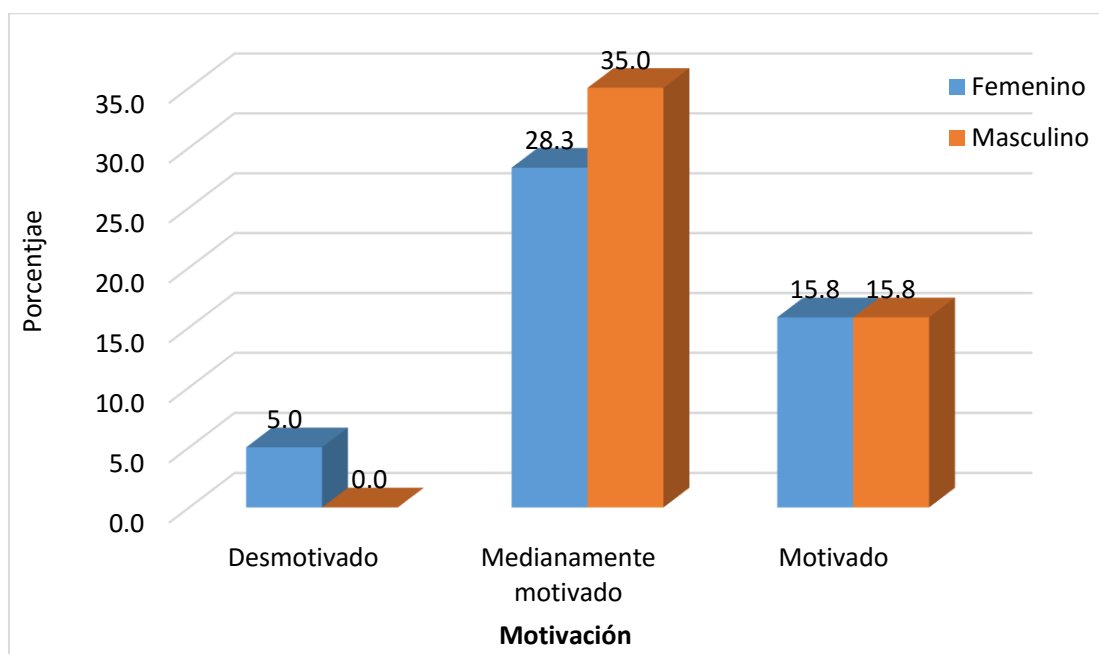


Figura 11. Distribución frecuencias de clasificación de la motivación por sexo en el profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.

Tabla 9.

Frecuencias de clasificación de la motivación por tiempo en la institución del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.

Tiempo en la institución	Motivación					
	Desmotivado		Medianamente motivado		Motivado	
	n	%	n	%	n	%
1 - 10	6	5,0	61	50,8	25	20,8
11 - 15	0	0,0	10	8,3	13	10,8
16 a más	0	0,0	5	4,2	0	0,0

Se observó que el 50,8% de los encuestados que tuvieron entre 1 a 10 años en la institución estuvieron medianamente motivados. Mientras que el 20,8% de este mismo grupo tuvieron motivados, como se aprecia a continuación:

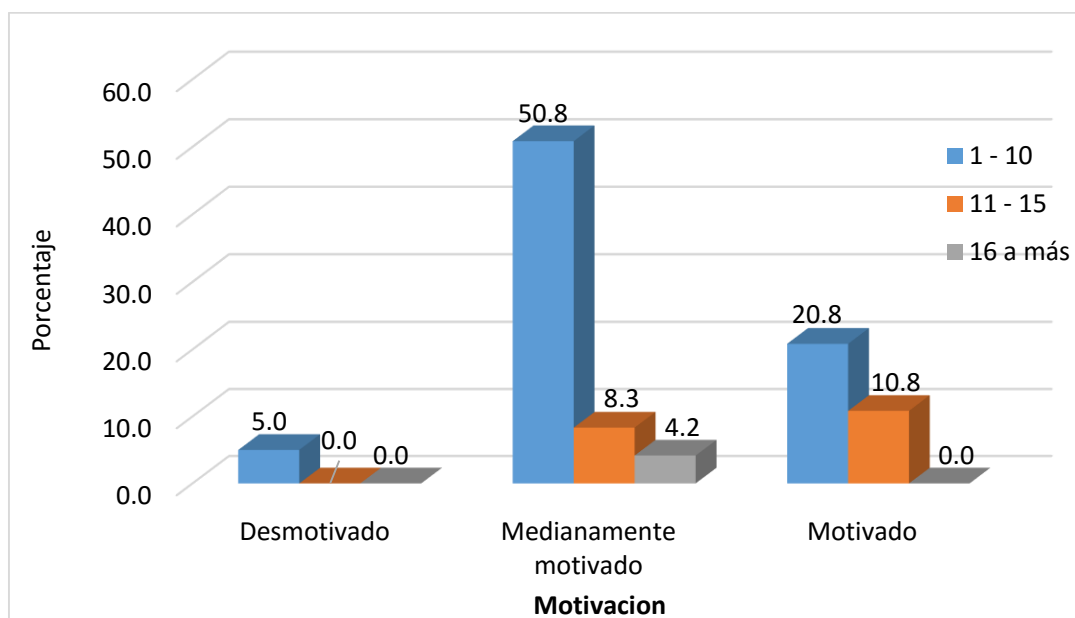


Figura 12. Distribución de frecuencias de clasificación de la motivación por tiempo en la institución del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.

Tabla 10.

Frecuencias de clasificación de la motivación por condición laboral del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.

Motivación	Condición laboral			
	Nombrado		Contratado	
	n	%	n	%
Desmotivado	0	0,0	6	5,0
Medianamente motivado	26	21,7	50	41,7
Motivado	19	15,8	19	15,8

Se observó que el 41,7% de los encuestados contratados y el 21,7% de los nombrados estuvieron medianamente motivados. La tendencia para ambos grupos encuestados fue hacia una buena motivación con un empate de 15,8%, como se aprecia a continuación:

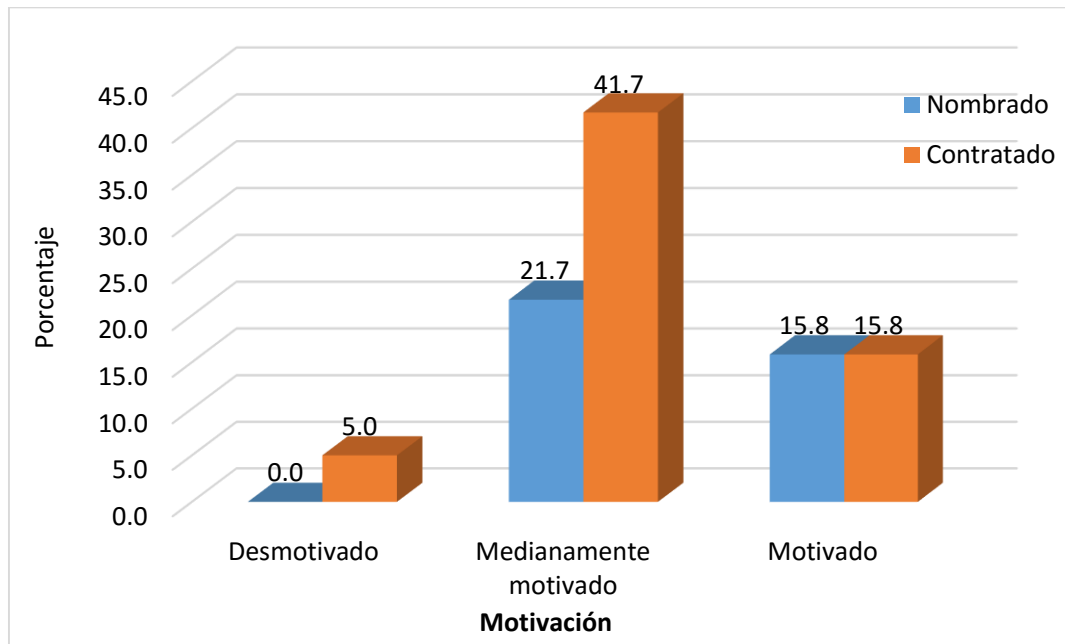


Figura 13. Distribución de frecuencias de clasificación de la motivación por tiempo en la institución del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.

Variable Síndrome de Burnout.

Tabla 11.

Frecuencias de las categorías de la variable Síndrome de Burnout en el profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.

Síndrome de Burnout	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	8	6,7	6,7
Medio	106	88,3	95,0
Alto	6	5,0	100,0
Total	120	100,0	

Se observó que el nivel predominante de síndrome de Burnout fue el Medio con un 88,3% del total (120 encuestados). La frecuencia que siguió fue la Baja con 6,7%, como se aprecia a continuación.

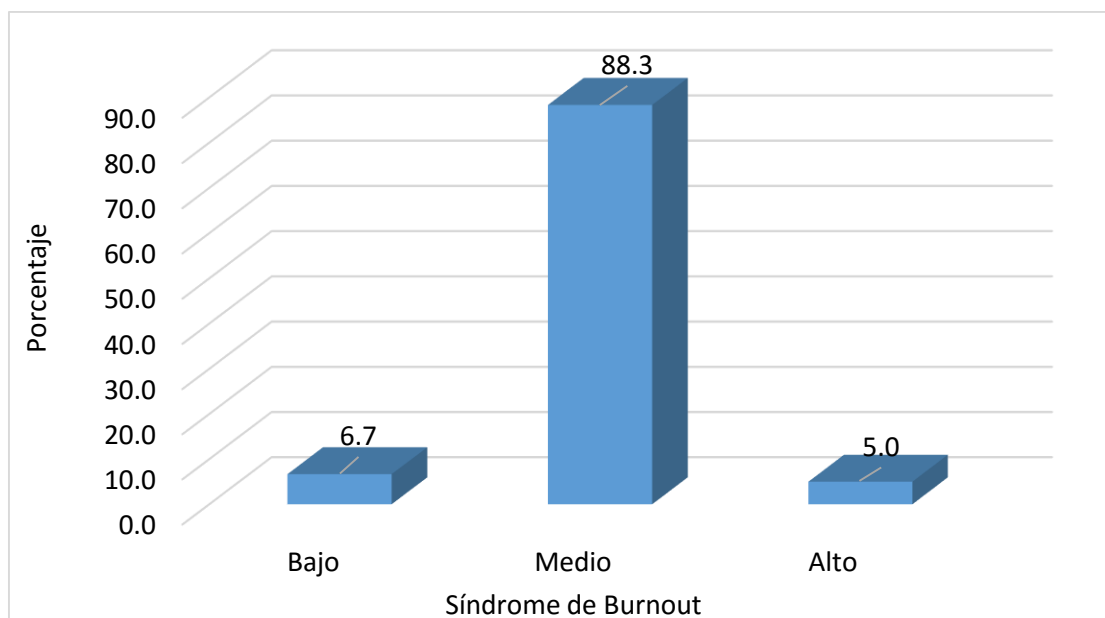


Figura 14. Distribución de Frecuencias de las categorías de la variable Síndrome de Burnout en el profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.

Tabla 12.

Frecuencias de las categorías de las dimensiones de la variable Síndrome de Burnout en el profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.

Dimensiones del Síndrome de Burnout	Bajo		Medio		Alto	
	n	%	n	%	n	%
D1: Cansancio Emocional	78	65,0	23	19,2	19	15,8
D2: Despersonalización	88	73,3	0	0,0	32	26,7
D3: Realización Personal	39	32,5	16	13,3	65	54,2

Se observó que el nivel predominante en la dimensión 1: Cansancio emocional fue el Bajo con un 65% del total (120 encuestados). En la dimensión 2: Despersonalización el nivel predominante fue el bajo con 73,3%, sin embargo tuvo un 26,7% de nivel alto. En realización personal se observó que el 54,2% tuvo un nivel Alto, sin embargo en esta misma dimensión se vio un 32,5% de Baja realización personal, como se aprecia a continuación.

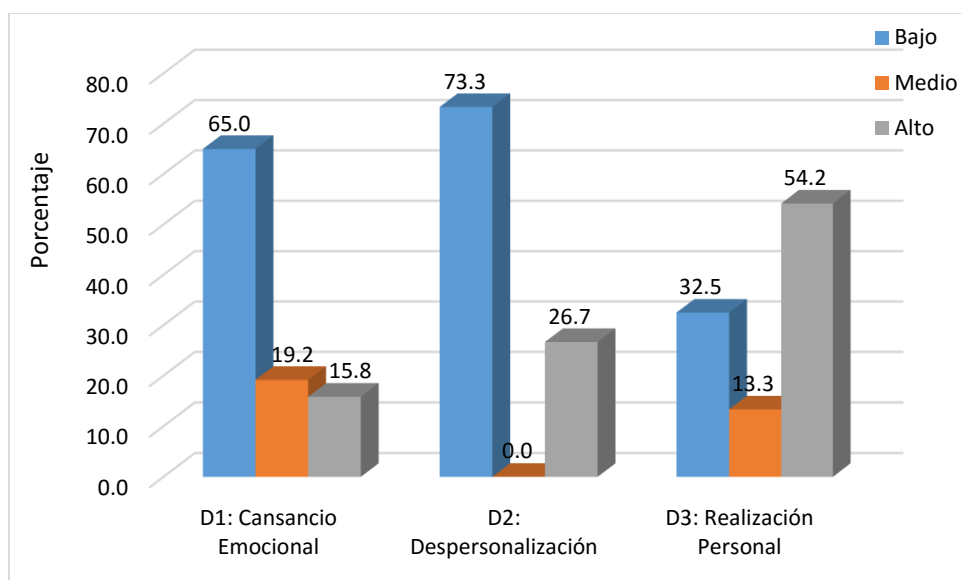


Figura 15. Distribución de frecuencias de las dimensiones de las variable Síndrome de Burnout en el profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.

Variable Motivación.

Tabla 13.

Frecuencias de las categorías de la variable Motivación en el profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.

Motivación	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Desmotivado	6	5,0	5,0
Medianamente motivado	76	63,3	68,3
Motivado	38	31,7	100,0
Total	120	100,0	

Se observó que el nivel predominante de Motivación fue el Medianamente motivado con un 68,3% del total (120 encuestados). La frecuencia que siguió fue Motivado con 31,7%, como se aprecia a continuación.

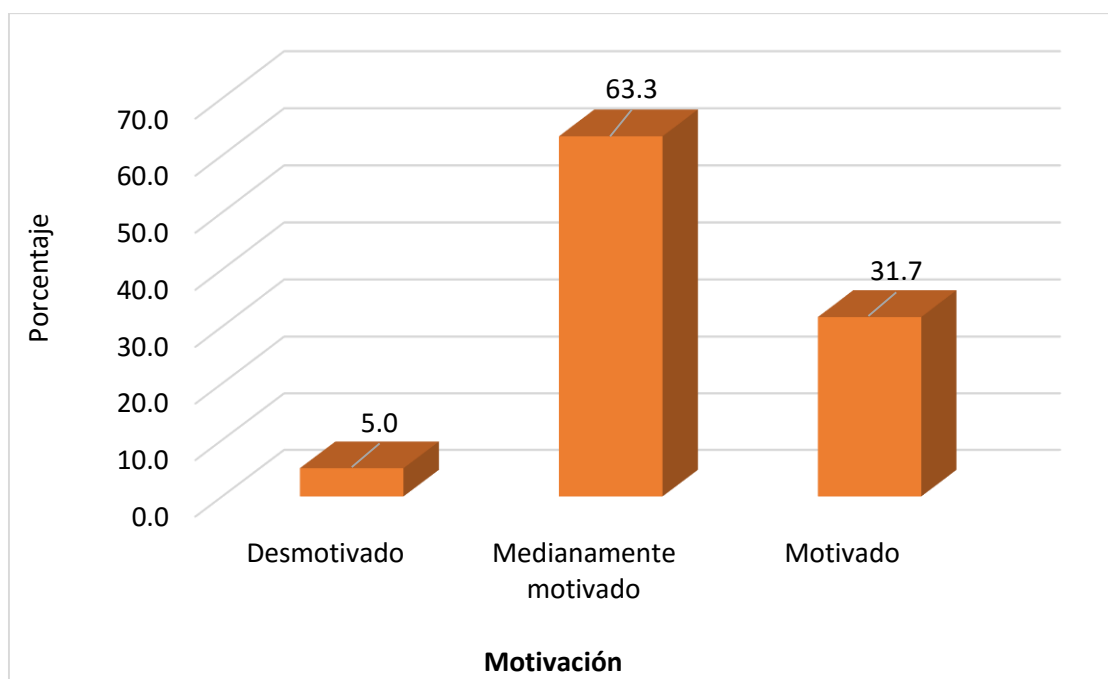


Figura 16. Distribución de Frecuencias de las categorías de la variable Motivación en el profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.

Tabla 14.

Frecuencias de las categorías de las dimensiones de la variable Síndrome de Burnout en el profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.

Dimensiones de la motivación	Desmotivado		Medianamente motivado		Motivado	
	n	%	n	%	n	%
D1: Factores Extrínsecos	6	5,0	70	58,3	44	36,7
D2: Factores Intrínsecos	13	10,8	61	50,8	46	38,3
D3: Amotivación	16	13,3	48	40,0	56	46,7

Se observó que el nivel predominante en la dimensión 1: Factores extrínsecos fue el Medianamente motivado con un 58,3% del total (120 encuestados). En la dimensión 2: Factores intrínsecos el nivel predominante fue el Medianamente motivado con 50,8%,. En la dimensión 3: Amotivación se observó que el 46,7% tuvo un nivel de motivado, como se aprecia a continuación.

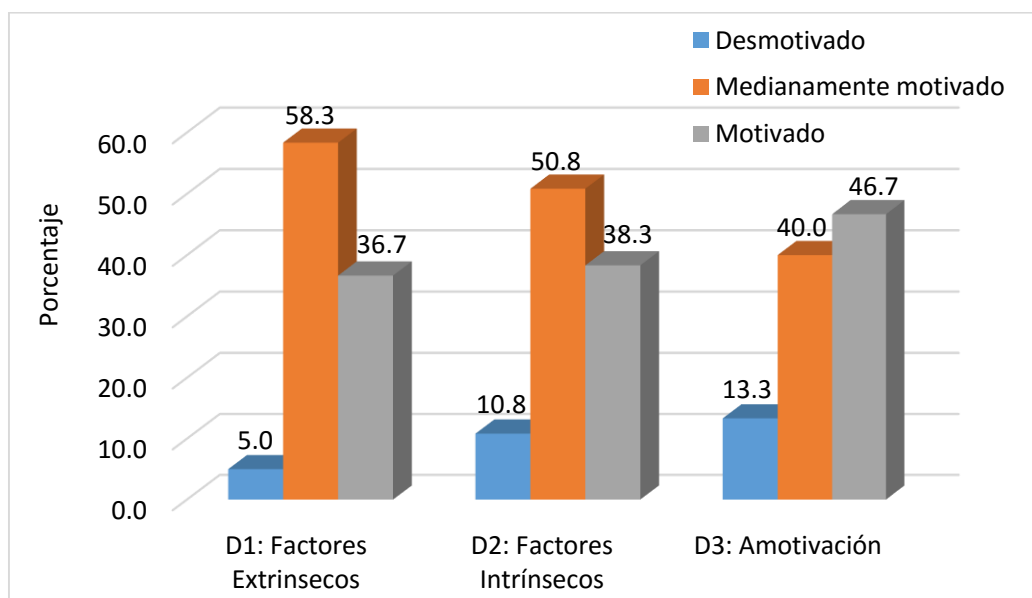


Figura 17. Distribución de frecuencias de las dimensiones de las variable Motivación en el profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.

3.2. Contraste de hipótesis.

3.2.1. Relación entre el síndrome de burnout y la motivación del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017

H₁: Existe relación entre el síndrome de burnout y la motivación del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.

H₀: No existe relación entre el síndrome de burnout y la motivación del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017

Tabla 15.

Prueba de correlación Rho Spearman entre la variable Síndrome de Burnout y la Motivación del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.

			Síndrome de Burnout	Motivación
Rho de Spearman	Síndrome de Burnout	Coefficiente de correlación	1,000	-,205*
		Sig. (bilateral)		,025
		N	120	120
	Motivación	Coefficiente de correlación	-,205*	1,000
		Sig. (bilateral)	,025	
		N	120	120

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Se observó que el valor de la significancia fue menor que el valor propuesto ($p=0,025 < 0,05$) por lo que hay evidencia para rechazar la hipótesis nula y afirmar que existe relación entre el síndrome de Burnout y la motivación del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación – DIGEMI. Ahora, en base al coeficiente de correlación ($r = -0,205$), se concluye que la relación fue baja e inversa.

3.2.2. Relación entre el síndrome de burnout y los factores extrínsecos de la motivación del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017

H₁: Existe relación entre el síndrome de burnout y los factores extrínsecos del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.

H₀: No existe relación entre el síndrome de burnout y los factores extrínsecos del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017

Tabla 16.

Prueba de correlación Rho Spearman entre la variable Síndrome de Burnout y los factores extrínsecos del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017

			Síndrome de Burnout	D1: Factores Extrínsecos
Rho de Spearman	Síndrome de Burnout	Coeficiente de correlación	1,000	-,896**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	120	120
	D1: Factores Extrínsecos	Coeficiente de correlación	-,896**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	120	120

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

* . La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Se observó que el valor de la significancia fue menor que el valor propuesto ($p=0,000 < 0,05$) por lo que hay evidencia para rechazar la hipótesis nula y afirmar que existe relación entre el síndrome de Burnout y los factores extrínsecos de la motivación del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación – DIGEMID. Ahora, en base al coeficiente de correlación ($r = -0,896$), se concluye que la relación fue alta e inversa.

3.2.3. Relación entre el síndrome de burnout y los factores intrínsecos del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.

H₁: Existe relación entre el síndrome de burnout y los factores intrínsecos del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.

H₀: No existe relación entre el síndrome de burnout y los factores intrínsecos del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017

Tabla 17.

Prueba de correlación Rho Spearman entre la variable Síndrome de Burnout y los factores intrínsecos del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.

			Síndrome de Burnout	D2: Factores Intrínsecos
Rho de Spearman	Síndrome de Burnout	Coefficiente de correlación	1,000	-,515**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	120	120
	D2: Factores Intrínsecos	Coefficiente de correlación	-,515**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	120	120

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

* . La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Se observó que el valor de la significancia fue menor que el valor propuesto ($p=0,000 < 0,05$) por lo que hay evidencia para rechazar la hipótesis nula y afirmar que existe relación entre el síndrome de Burnout y los factores intrínsecos de la motivación del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación – DIGEMID. Ahora, en base al coeficiente de correlación ($r = -0,515$), se concluye que la relación fue moderada e inversa.

3.2.4. Relación entre el síndrome de burnout y la amotivación del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.

H₁: Existe relación entre el síndrome de burnout y la amotivación del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.

H₀: No existe relación entre el síndrome de burnout y la amotivación del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017

Tabla 18.

Prueba de correlación Rho Spearman entre la variable Síndrome de Burnout y la amotivación del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.

			Síndrome de Burnout	D3: Amotivación
Rho de Spearman	Síndrome de Burnout	Coeficiente de correlación	1,000	,638**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	120	120
	D3: Amotivación	Coeficiente de correlación	,638**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	120	120

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

* . La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Se observó que el valor de la significancia fue menor que el valor propuesto ($p=0,000 < 0,05$) por lo que hay evidencia para rechazar la hipótesis nula y afirmar que existe relación entre el síndrome de Burnout y la amotivación del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación – DIGEMID. Ahora, en base al coeficiente de correlación ($r = 0,638$), se concluye que la relación fue moderada y directa.

IV. Discusión.

En el contraste de la hipótesis general se demostró que hubo relación entre el síndrome de Burnout y la motivación del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación – DIGEMID, siendo una relación baja e inversa. ($r = -0,205$) lo que es consistente con la teoría ya que de acuerdo a la teoría de Maslach y Jackson (1982) la motivación es un factor importante que disminuye con los niveles altos de Burnout en trabajadores de salud sometidos a presión, como en este caso, en donde se tiene a personal sometidos no solamente a presión laboral sino a presión de los usuarios quienes ejercen sobre estos inspectores no solo sugerentes propuestas ilegales sino acusaciones y hasta denuncias de diversa índole. En esa perspectiva se tiene que Quezada (2013) clarificó que la presencia de Burnout es mayor en personas del género femenino, coincidiendo con lo observado en esta investigación, al igual que el caso de García (2012) quien determinó que la motivación es mayor por factores extrínsecos, como se encontró en esta tesis. Lo interesante del resultado obtenido en este trabajo no solo va en la descripción de los descriptivos sino que si bien se demostró una relación significativa inversa, ésta fue baja. Esto, indudablemente, lleva a hipotetizar que muy probablemente existan otros factores ligados al síndrome de Burnout en estos trabajadores, pudiendo ser una oportunidad para nuevos trabajos de investigación tanto en este mismo escenario como en otros similares.

En el contraste de la primera hipótesis específica se demostró que existe relación entre el síndrome de Burnout y los factores extrínsecos de la motivación del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación – DIGEMID, siendo una relación alta e inversa ($r = -0,896$). En contraste con el resultado analizado en la hipótesis general, el nivel de relación es alto en esta demostración por lo que se refrenda lo encontrado en lo dilucidado por Quezada (2013) ya mencionado anteriormente. Es interesante lo hallado, en el sentido de que, el nivel alto de la relación inversa se da con los factores extrínsecos, los mismos que, de acuerdo a lo vertido por López (2005) tiene alta relación con las retribuciones y recompensas que involucran factores económicos, sociales, individuales y colectivos y, según Aguilar, Pérez y Madriz (2012), muchos de estos factores resultan altamente causantes del síndrome de Burnout.

En el contraste de la hipótesis específica dos, se demostró que existe relación entre el síndrome de Burnout y los factores intrínsecos de la motivación del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación – DIGEMID, siendo una relación moderada e inversa ($r = -0,515$), lo que es coherente con la demostración de la hipótesis anteriormente descrita, sin embargo se observa que el coeficiente de correlación es menor que el de la hipótesis anterior, lo que se interpreta que el nivel de relación es menor entre los factores intrínsecos y la motivación, siendo respaldado por lo vertido por Álvarez y Díaz (2007) quienes señalaron que los niveles de Burnout se ligan de manera media al cansancio emocional y despersonalización que fundamentalmente son factores intrínsecos, los mismos que de acuerdo a lo mencionado por López (2005) se dividen en factores por disfrute y por obligación, en donde éstos últimos consideran a la responsabilidad como un motor de la dinamicidad interna.

En el contraste de la tercera hipótesis específica demostraron que existe relación entre el síndrome de Burnout y la amotivación del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación – DIGEMID siendo una relación moderada y directa ($r = 0,638$). Lo novedoso de este resultado es que la relación fue directa, interpretándose como: A mayor amotivación entonces mayor síndrome de Burnout, siendo consistente con lo señalado por el tratadista mansilla (2004) quien afirmó que la amotivación se interpreta como una desmotivación o un desapego por las labores que usualmente realiza el trabajador y que, en definitiva afecta considerablemente la calidad del trabajo desarrollado dentro de la entidad. Así Torrecillas y Espejo (2015) deja traslucir que el cansancio emocional tiene muchos rasgos de amotivación, coincidiendo con Zavala *et al.* (2011) y con Diez, De Lucas y Mendoza (2015) cuando realizaron sus respectivas fundamentaciones en sus investigaciones. Este resultado deja traslucir otra oportunidad para la realización de nuevas pesquisas en estas mismas variables.

V. Conclusiones

- Primera:** Existe relación entre el síndrome de Burnout y la motivación del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación – DIGEMID, siendo una relación baja e inversa. ($r = -0,205$).
- Segunda:** Existe relación entre el síndrome de Burnout y los factores extrínsecos de la motivación del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación – DIGEMID, siendo una relación alta e inversa ($r = -0,896$).
- Tercera:** Existe relación entre el síndrome de Burnout y los factores intrínsecos de la motivación del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación – DIGEMID, siendo una relación moderada e inversa ($r = -0,515$).
- Cuarta:** Existe relación entre el síndrome de Burnout y la amotivación del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación – DIGEMID siendo una relación moderada y directa ($r = 0,638$).

VI. Recomendaciones

- Primera:** A las autoridades de la DIGEMID se sugiere que tomen en cuenta los resultados de este estudio respecto a los niveles síndrome de Burnout determinados en el personal encuestado, pudiendo usar estos datos como base para la elaboración de un programa institucional que permita al personal tener un mejor manejo del estrés.
- Segunda:** A la jefatura de recursos humanos se recomienda que monitoreen los niveles de motivación en el personal. De manera primaria, los estadísticos descriptivos obtenidos en esta tesis podrían servir de base para elaborar un plan de monitoreo del personal de manera periódica.
- Tercera:** A la plana directiva del DIGEMID se recomienda establecer alianzas estratégicas con entidades académicas (como escuelas de posgrado de universidades) para permitir la dilucidación de otras variables aún en estudio dentro de este mismo personal, favoreciendo con el esclarecimiento de la información base para la elaboración de instrumentos de gestión en pro de la mejora institucional.
- Cuarto:** A otros investigadores en el rubro de gestión de servicios de salud se recomienda estudiar la variable motivación de manera profunda pudiendo hacer mayor caracterización sociodemográfica que la hecha en este trabajo.

VII. Referencias bibliográficas.

- Aguilar, M. A., Pérez, F. J. y Madriz, D. (2012). *Incentivos laborales como aporte a la productividad y a la calidad de servicio en las empresas del rubro farmacias*. (Tesis de postgrado). Universidad de Carabobo, Venezuela. Recuperado de <http://bit.ly/2r42Vef>
- Álvarez, T. y Díaz, C. (2007). Prevalencia del «burnout» en farmacéuticos de atención primaria. *Farm. aten. prim*; 5(1): 3-7. Recuperado de <http://bit.ly/2rYswoS>
- Ayala, E. (2013). *Síndrome de Burnout en personal de Enfermería de los servicios críticos del Hospital Central de la fuerza Aérea del Perú*, 2011). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado de http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/2684/1/Ayala_Cardenas_Elizabeth_2013.pdf
- Buendía, J. y Ramos, F. (2001): *Empleo, Estrés y Salud*. Madrid: Pirámide.
- Carrillo, R., Gómez, K. y Espinoza, I. (2012). Síndrome de burnout en la práctica médica. *Med. Int. Mex.* 28(6); 579 – 584.
- Chiavenato, I. (2001). *Administración de Recursos Humanos*, (5ta ed.). Bogotá, Colombia: McGraw-Hill.
- Diez, E. A., De Lucas, M. y Mendoza, J. (2015). *Síndrome de Burnout y la inteligencia emocional de los trabajadores de una farmacia ubicada en Valencia estado Carabobo*. (Tesis de postgrado). Recuperado de <http://bit.ly/2qWSDxX>
- Gagné *et al.* (2014). The Multidimensional Work Motivation Scale: Validation evidence in seven languages and nine countries. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 6(26): 1-19. Recuperado de <http://selfdeterminationtheory.org/SDT/documents/o-8859->
- García, G. B. (2010). *Diagnóstico del nivel de estrés y su incidencia en el desempeño laboral, en el personal administrativo del Hospital Regional Vicente Corral Moscoso de la ciudad de Cuenca*. (Tesis de postgrado). Universidad Politécnica Salesiana Sede Cuenca, Ecuador. Recuperado de <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/564>

- García, V. (2012). *La motivación laboral, estudio descriptivo de algunas variables*. (Tesis de postgrado). Universidad de Valladolid, España. Recuperado de <http://bit.ly/2jEzrP8>
- Gil Monte, P. (1997): Validez Factorial de la adaptación al español del Maslach Burnout Inventory- General Survey. *Salud Pública de México*, 44(1): 23 – 30.
- González, B. I., Parada, V. y Guzmán, W. A. (2013). *Prevalencia del estrés laboral y su correlación con la conducta asertiva en los empleados de la farmacia Brasil, ubicada en Av. Cacahuatique 40 Bis, colonia Chaparrastique de la ciudad de San Miguel, durante el año 2013*. (Tesis de postgrado). Universidad de El Salvador. Recuperado de <http://ri.ues.edu.sv/5462/>
- Hernández, R, Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación científica*. (5ta ed.) México D.F.: McGraw Hill.
- López, J. (2005). Motivación Laboral y Gestión de Recursos Humanos en la Teoría de Frederick Herzberg. *Gestión en el Tercer Milenio, Revista de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, UNMSM*, 8(15). Recuperado de <http://www.acuedi.org/ddata/410.pdf>
- Mansilla, F. (2004). El síndrome de amotivación laboral. *Anales de psiquiatría*, 20(10); 429 – 433. Recuperado de <http://bit.ly/2qY7x74>
- Mariño, R. F. (2015). *Síndrome de Burnout en el personal del servicio de farmacia en Hospitales de la Red Asistencial Sabogal durante el periodo de febrero a marzo del 2015*. (Tesis de postgrado). Universidad Alas Peruanas, Lima. Recuperado de <http://repositorio.uap.edu.pe/handle/uap/631>
- Maslach C & Jackson S. E. (1982). *Burnout in the Health professions: A social psychological Analysis*. In Sanders, G. & Suls J. (Eds). *Social Psychology of Health and illness* (227 – 251) Hillsdale NJ. Earlbaum
- OIT y Red Regional de Bibliotecas OIT para América Latina y el Caribe. *Salud y seguridad en el trabajo: fuentes de información de la OIT. (Documento de actualización Anual)*. Lima: 2015. (Serie: Bibliografías Temáticas Digitales OIT, N° 2) Recuperado de http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_180285.pdf

- OMS (2007). *Salud de los trabajadores: Plan de acción mundial*. 60ª Asamblea Mundial de la Salud
- OMS (2009). *Salud de los trabajadores: Plan de acción mundial*. 61ª Asamblea Mundial de la Salud
- Quezada, C. A. (2013). *Síndrome de Burnout en el personal de salud y su relación con la calidad de atención que se brinda en pacientes hospitalizados del sector privado en la ciudad de Loja, en el periodo julio- diciembre del 2011*. (Tesis para optar el título de Médico). Universidad Técnica Particular de Loja. Área Biológica. Recuperado de: <http://dspace.utpl.edu.ec/handle/123456789/7971>
- Real Academia Española (2015). *Definición de Agotamiento Emocional*. Recuperado de <http://bit.ly/2rFxDub>
- Tamayo, M. (1995). *Aprender a investigar*. Bogotá: ICFES
- Torrecillas, R. A. y Espejo, J. (2015). Prevalencia del síndrome de «burnout» en farmacéuticos comunitarios titulares de oficina de farmacia rural en España. *Pharm Care Esp.*; 13(4): 168-180. Recuperado de <http://bit.ly/2qnFDi6>
- Yslado, R., Atoche, R., Cermeño, B., Rodríguez, D. y Sánchez, J. (2013). Síndrome de Burnout y factores sociodemográficos-organizativos en profesionales de salud. Hospitales del callejón de Conchucos, Ancash, Perú – 2012. *Revista de Investigación en Psicología*, 16(1). Recuperado de <http://bit.ly/2rYxHoQ>
- Zavala, G. et al. (2011). *Síndrome de Burnout en personal médico y de enfermería de una unidad médica familiar*. *Revista Médica de la Universidad Veracruzana*. (2). Recuperado de <http://bit.ly/2aK2Y5l>

Apéndices

Apéndice 1. Tabla de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variable: Estrés			
			Dimensiones	Indicadores	Escala	Niveles y rangos
Problema general ¿Cuál es la relación entre el síndrome de burnout y la motivación del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017?	Objetivo general Determinar la relación entre el síndrome de burnout y la motivación del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.	Hipótesis general Existe relación entre el síndrome de burnout y la motivación del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.	D1: Cansancio emocional.	Desinterés	0 = Nunca 1 = Una o varias veces al año 2 = Una vez al mes o menos 3 = Varias veces al mes 4 = Una vez a la semana 5 = Varias veces a la semana 6 = Todos los días	Cansancio emocional <19 = Bajo 19-27 = Medio >27 = Alto Despersonalización <6 = Bajo 6-9 = Medio >9 = Alto Realización personal >40 = Bajo 34-39 = Medio <33 = Alto General Bajo: <43 Medio: 44 - 88 Alto: >89
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas				
Problema específico 1. ¿Cuál es la relación entre el síndrome de burnout y los factores extrínsecos de la motivación del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017?	Objetivo específico 1. Determinar la relación entre el síndrome de burnout y los factores extrínsecos del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.	Hipótesis específica 1. Existe relación entre el síndrome de burnout y los factores extrínsecos del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.		D2: Despersonalización		
Problema específico 2. ¿Cuál es la relación entre el síndrome de burnout y los factores intrínsecos del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017?	Objetivo específico 2. Determinar la relación entre el síndrome de burnout y los factores intrínsecos del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.	Hipótesis específica 2. Existe relación entre el síndrome de burnout y los factores intrínsecos del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.	D3: Realización personal en el trabajo	Apreciación sobre el trabajo que se desea	6 = Todos los días	
Problema específico 3. ¿Cuál es la relación entre el síndrome de burnout y la amotivación del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017?	Objetivo específico 3. Determinar la relación entre el síndrome de burnout y la amotivación del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.	Hipótesis específica 3. Existe relación entre el síndrome de burnout y la amotivación del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.				
Población y muestra: 120 profesionales de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID			Variable: Motivación			
Metodo: Hipotético - deductivo	Instrumentos de toma de datos	Análisis de datos	DIMENSIONES	INDICADORES	Escala	Niveles o rangos
Tipo: Básica - descriptiva	MMI (Maslash y Jackson (1982); Inventario Motivación (Gagné, 2014)	Estadística descriptiva; Prueba de rho Spearman (0,05)	D1: Factores extrínsecos	Motivación personal Superación personal Desempeño de labores Horario flexible Logros, metas y expectativas económicas Retribución laboral	1 (Nunca) 2 (Casi nunca) 3 (A veces) 4 (Casi siempre) 5 (Siempre)	General Desmotivado (23 - 53) Medianamente motivado (54 - 84) Motivado (85 - 115) Dimensión 1 Desmotivado (8 - 18) Medianamente motivado (19 - 29) Motivado (30 - 40) Dimensión 2 Desmotivado (8 - 18) Medianamente motivado (19 - 29) Motivado (30 - 40) Dimensión 3 Desmotivado (7 - 16) Medianamente motivado (17 - 25) Motivado (26 - 35)
Diseño: No Experimental			D2: Factores intrínsecos	Competencia laboral Crítica por el entorno laboral Aprobación y reconocimiento Esfuerzo y ambiente laboral Poco esfuerzo Sensación de explotación Sentido de trabajo		
			D3: Amotivación	Resultados Asignación de tareas Trabajo en equipo Desempeño individual Evaluación de trabajo		

Apéndice 2: Instrumentos de toma de datos

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

Estimado (a) Químico Farmacéutico (a):

Los presentes instrumentos son de carácter anónimo; tiene como objetivo conocer su nivel de estrés (Burnout) y de motivación que le brinda su puesto de trabajo a fin de elaborar un sistema de estrategias para mejorar los niveles bienestar fin de crear indicadores evaluativos para contribuir a la mejora de la calidad de atención en esta dirección. Además de plantear y desarrollar un sistema de gestión de recursos humanos que permita desarrollar y ejecutar un programa y/o sistema de incentivos que posibilite la transformación cualitativa de los servicios de esta Dirección.

Por ello se le solicita responda los siguientes enunciados con veracidad.

Agradeciéndole atentamente su colaboración.

Bach. Gloria Quevedo Molina

DATOS GENERALES

Servicio:

Tiempo en la Institución: Tiempo en el servicio:

Edad:

Sexo: F M

Condición Laboral:

Nombrada:

Contratada:

INSTRUCCIONES:

A continuación se presenta una serie de enunciados a los cuales Usted deberá responder marcando con un aspa (X) de acuerdo a lo que considere conveniente.

Ejemplo:

ENUNCIADO	Siempre	Casi Siempre	A Veces	Pocas veces	Nunca
Estoy dispuesto a seleccionar una tarea desafiante que me permite aprender más	X				

CUESTIONARIO DE MOTIVACIÓN

Enunciado	5	4	3	2	1
1. Tengo la completa responsabilidad de decidir cómo y dónde se debe hacer el trabajo.	5	4	3	2	1
2. Tengo la oportunidad de realizar un número diferente de tareas empleando una gran variedad de habilidades.	5	4	3	2	1
3. Completo una tarea de principio a fin. Los resultados de mi esfuerzo son claramente visibles e identificables.	5	4	3	2	1
4. Lo que realizo no afecta el bienestar de otras personas de muchas maneras importantes	5	4	3	2	1
5. Mi jefe me provee de constante retroalimentación sobre lo que estoy realizando.	5	4	3	2	1
6. El trabajo por sí mismo me provee la información cuán bien lo estoy realizando.	5	4	3	2	1
7. Realizo contribuciones significativas al servicio o al resultado final.	5	4	3	2	1
8. Suelo emplear un número de habilidades complejas en este trabajo.	5	4	3	2	1
9. Tengo mucha libertad de decidir cómo se puede realizar el trabajo.	5	4	3	2	1
10. El solo hecho de realizar mi trabajo me da la oportunidad de deducir cuán bien lo estoy realizando.	5	4	3	2	1
11. El trabajo es retador y cada día tiene cosas nuevas.	5	4	3	2	1
12. Mis jefes y compañeros esporádicamente me dan retroalimentación de cuán bien estoy realizando mi trabajo.	5	4	3	2	1
13. Lo que realizo tiene grandes consecuencias para los usuarios.	5	4	3	2	1
14. Mi trabajo implica realizar un número de tareas diferentes.	5	4	3	2	1
15. Los jefes nos hacen saber cuán bien ellos piensan que lo estoy haciendo.	5	4	3	2	1

16. Mi trabajo es bien organizado de modo que no tengo la necesidad de realizar solo una parte del trabajo durante la jornada de trabajo	5	4	3	2	1
17. Mi trabajo me da la oportunidad de emplear la discreción o participar en la toma de decisiones.	5	4	3	2	1
18. La demanda de mi trabajo no es altamente rutinaria y predecible.	5	4	3	2	1
19. Mi trabajo me provee pequeños indicios acerca si estoy desarrollándolo en forma adecuado.	5	4	3	2	1
20. Mi trabajo es muy importante para la sobrevivencia de la dirección.	5	4	3	2	1
21. Mi trabajo me concede libertad considerable para desarrollar mi labor.	5	4	3	2	1
22. Mi trabajo me da la oportunidad para terminar totalmente cualquier función que empiece.	5	4	3	2	1
23. Los usuarios no se ven afectados por el trabajo que realizó.	5	4	3	2	1

ESCALA DE MASLACH

MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)

A continuación encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Tiene que saber que no existen respuestas mejores o peores. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas. Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción. A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento, poniendo una cruz en la casilla correspondiente y número que considere más adecuado.

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

AGOTAMIENTO EMOCIONAL							
1. Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado (a).	0	1	2	3	4	5	6
2. Al final de la jornada me siento agotado (a).	0	1	2	3	4	5	6
3. Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
4. Trabajar elaborando administrativa y técnicamente en mi centro de labores todos los días es una tensión para mí.	0	1	2	3	4	5	6
5. Me siento "agotado (a)" por el trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
6. Me siento frustrado(a) por mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
7. Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.	0	1	2	3	4	5	6
8. Trabajar en contacto directo con los usuarios me produce bastante estrés	0	1	2	3	4	5	6
9. En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades	0	1	2	3	4	5	6
DESPERSONALIZACIÓN	0						
10. Creo que trato a algunos usuarios como si fueran objetos.	0	1	2	3	4	5	6
11. Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
12. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	0	1	2	3	4	5	6
13. Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los usuarios a los que tengo que atender.	0	1	2	3	4	5	6
14. Siento que los usuarios me culpan de algunos de sus problemas.	0	1	2	3	4	5	6
FALTA DE REALIZACIÓN PERSONAL	0	1	2	3	4	5	6
15. Puedo entender con facilidad lo que piensan los usuarios.	0						

16. Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan los usuarios.	0	1	2	3	4	5	6
17. Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros	0	1	2	3	4	5	6
18. Me encuentro con mucha vitalidad.	0	1	2	3	4	5	6
19. Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a los usuarios.	0	1	2	3	4	5	6
20. Me encuentro animado(a) después de trabajar junto con los usuarios.	0	1	2	3	4	5	6
21. He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
22. Siento que se tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.	0	1	2	3	4	5	6

Muchas gracias!!

Apéndice 3: Base de datos.**Síndrome de Burnout:**

Tiempo instituc.	Edad	Condición	Sexo	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10	E11	E12	E13	E14	E15	E16	E17	E18	E19	E20	E21	E22
7	37	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	0	0	0	0	0	0	6	5	5	5	6	6	5	6
2	38	2	2	2	1	0	1	1	0	2	0	0	0	1	1	0	2	5	4	5	6	3	5	6	6
15	34	2	1	1	3	3	2	3	4	3	2	3	2	2	4	4	2	4	0	0	4	1	3	2	2
6	47	2	2	1	3	4	5	5	5	4	4	2	3	2	2	3	3	3	4	4	2	3	3	4	4
9	40	2	2	3	4	2	2	3	0	1	1	2	0	0	0	0	1	5	5	6	5	5	5	5	5
8	63	2	1	1	2	2	3	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	2	2	1	3	2	2	0	4
7	40	1	2	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	5	6	6	5	5	6	6	6
9	38	1	1	3	2	1	3	2	1	1	1	1	0	0	0	1	0	5	5	5	4	5	5	5	1
9	38	2	1	6	6	6	6	6	3	5	5	4	2	2	1	4	6	4	4	3	1	1	0	3	1
4	40	2	2	5	5	4	3	3	0	1	2	1	0	5	1	0	5	5	5	5	5	6	5	5	6
15	55	1	2	1	1	2	4	1	1	3	0	1	0	1	1	1	1	1	3	1	6	6	5	5	5
6	34	2	1	2	3	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	5	6	5	5	5	5	5	5
20	51	1	2	5	5	3	3	3	0	1	3	1	0	0	4	0	0	0	3	2	4	4	4	4	0
2	32	2	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6	6	6	6	6	6	6
15	50	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	5	5	5	6	5	3	5	5
13	40	1	2	0	5	5	5	5	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6	6	6	6	6	6	6	1
4	39	2	1	2	3	2	2	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	5	5	5	3	5	5	5	5
2	46	2	1	3	3	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	6	3	5	5	5	5	6
4	45	2	1	2	6	2	3	4	4	5	5	3	2	3	5	5	5	6	6	6	6	4	3	5	4
5	41	1	2	2	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6	6	5	5	5	5	5
7	37	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	0	0	0	0	0	0	6	5	5	5	6	6	5	6
2	38	2	2	2	1	0	1	1	0	2	0	0	0	1	1	0	2	5	4	5	6	3	5	6	6

15	34	2	1	1	3	3	2	3	4	3	2	3	2	2	4	4	2	4	0	0	4	1	3	2	2
6	47	2	2	1	3	4	5	5	5	4	4	2	3	2	2	3	3	3	4	4	2	3	3	4	4
9	40	2	2	3	4	2	2	3	0	1	1	2	0	0	0	0	1	5	5	6	5	5	5	5	5
8	63	2	1	1	2	2	3	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	2	2	1	3	2	2	0	4
7	40	1	2	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	5	6	6	5	5	6	6	6
9	38	1	1	3	2	1	3	2	1	1	1	1	0	0	0	1	0	5	5	5	4	5	5	5	1
9	38	2	1	6	6	6	6	6	3	5	5	4	2	2	1	4	6	4	4	3	1	1	0	3	1
4	40	2	2	5	5	4	3	3	0	1	2	1	0	5	1	0	5	5	5	5	5	6	5	5	6
15	55	1	2	1	1	2	4	1	1	3	0	1	0	1	1	1	1	1	3	1	6	6	5	5	5
6	34	2	1	2	3	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	5	6	5	5	5	5	5	5
20	51	1	2	5	5	3	3	3	0	1	3	1	0	0	4	0	0	0	3	2	4	4	4	4	0
2	32	2	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6	6	6	6	6	6	6
15	50	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	5	5	5	6	5	3	5	5
13	40	1	2	0	5	5	5	5	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6	6	6	6	6	6	6	1
4	39	2	1	2	3	2	2	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	5	5	5	3	5	5	5	5
2	46	2	1	3	3	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	6	3	5	5	5	5	6
4	45	2	1	2	6	2	3	4	4	5	5	3	2	3	5	5	5	6	6	6	6	4	3	5	4
5	41	1	2	2	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6	6	5	5	5	5	5
15	34	2	1	1	3	3	2	3	4	3	2	3	2	2	4	4	2	4	0	0	4	1	3	2	2
6	47	2	2	1	3	4	5	5	5	4	4	2	3	2	2	3	3	3	4	4	2	3	3	4	4
9	40	2	2	3	4	2	2	3	0	1	1	2	0	0	0	0	1	5	5	6	5	5	5	5	5
8	63	2	1	1	2	2	3	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	2	2	1	3	2	2	0	4
7	40	1	2	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	5	6	6	5	5	6	6	6
9	38	1	1	3	2	1	3	2	1	1	1	1	0	0	0	1	0	5	5	5	4	5	5	5	1
9	38	2	1	6	6	6	6	6	3	5	5	4	2	2	1	4	6	4	4	3	1	1	0	3	1
4	40	2	2	5	5	4	3	3	0	1	2	1	0	5	1	0	5	5	5	5	5	6	5	5	6
15	55	1	2	1	1	2	4	1	1	3	0	1	0	1	1	1	1	1	3	1	6	6	5	5	5
6	34	2	1	2	3	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	5	6	5	5	5	5	5	5

20	51	1	2	5	5	3	3	3	0	1	3	1	0	0	4	0	0	0	3	2	4	4	4	4	0
2	32	2	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6	6	6	6	6	6	6
15	50	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	5	5	5	6	5	3	5	5
13	40	1	2	0	5	5	5	5	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6	6	6	6	6	6	6	1
4	39	2	1	2	3	2	2	2	1	1	0	0	0	0	0	0	5	5	5	3	5	5	5	5	5
2	46	2	1	3	3	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	5	6	3	5	5	5	5	5	6
4	45	2	1	2	6	2	3	4	4	5	5	3	2	3	5	5	5	6	6	6	6	4	3	5	4
5	41	1	2	2	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6	6	5	5	5	5	5	5
7	37	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	0	0	0	0	0	6	5	5	5	6	6	5	6	6
2	38	2	2	2	1	0	1	1	0	2	0	0	0	1	1	0	2	5	4	5	6	3	5	6	6
15	34	2	1	1	3	3	2	3	4	3	2	3	2	2	4	4	2	4	0	0	4	1	3	2	2
6	47	2	2	1	3	4	5	5	5	4	4	2	3	2	2	3	3	3	4	4	2	3	3	4	4
9	40	2	2	3	4	2	2	3	0	1	1	2	0	0	0	0	1	5	5	6	5	5	5	5	5
8	63	2	1	1	2	2	3	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	2	2	1	3	2	2	0	4
7	40	1	2	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	5	6	6	5	5	6	6	6
15	34	2	1	1	3	3	2	3	4	3	2	3	2	2	4	4	2	4	0	0	4	1	3	2	2
6	47	2	2	1	3	4	5	5	5	4	4	2	3	2	2	3	3	3	4	4	2	3	3	4	4
9	40	2	2	3	4	2	2	3	0	1	1	2	0	0	0	0	1	5	5	6	5	5	5	5	5
8	63	2	1	1	2	2	3	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	2	2	1	3	2	2	0	4
7	40	1	2	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	5	6	6	5	5	6	6	6
9	38	1	1	3	2	1	3	2	1	1	1	1	0	0	0	1	0	5	5	5	4	5	5	5	1
9	38	2	1	6	6	6	6	6	3	5	5	4	2	2	1	4	6	4	4	3	1	1	0	3	1
4	40	2	2	5	5	4	3	3	0	1	2	1	0	5	1	0	5	5	5	5	5	6	5	5	6
15	55	1	2	1	1	2	4	1	1	3	0	1	0	1	1	1	1	1	3	1	6	6	5	5	5
6	34	2	1	2	3	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	5	6	5	5	5	5	5	5
20	51	1	2	5	5	3	3	3	0	1	3	1	0	0	4	0	0	0	3	2	4	4	4	4	0
2	32	2	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6	6	6	6	6	6	6
15	50	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	5	5	5	6	5	3	5	5

13	40	1	2	0	5	5	5	5	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6	6	6	6	6	6	6	1
4	39	2	1	2	3	2	2	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	5	5	5	3	5	5	5	5
2	46	2	1	3	3	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	5	6	3	5	5	5	5	6	
4	45	2	1	2	6	2	3	4	4	5	5	3	2	3	5	5	5	6	6	6	6	4	3	5	4
5	41	1	2	2	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6	6	5	5	5	5	5	
7	37	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	0	0	0	0	0	6	5	5	5	6	6	5	6	
2	38	2	2	2	1	0	1	1	0	2	0	0	0	1	1	0	2	5	4	5	6	3	5	6	6
15	34	2	1	1	3	3	2	3	4	3	2	3	2	2	4	4	2	4	0	0	4	1	3	2	2
6	47	2	2	1	3	4	5	5	5	4	4	2	3	2	2	3	3	3	4	4	2	3	3	4	4
9	40	2	2	3	4	2	2	3	0	1	1	2	0	0	0	0	1	5	5	6	5	5	5	5	5
8	63	2	1	1	2	2	3	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	2	2	1	3	2	2	0	4
7	40	1	2	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	5	6	6	5	5	6	6	6
15	34	2	1	1	3	3	2	3	4	3	2	3	2	2	4	4	2	4	0	0	4	1	3	2	2
6	47	2	2	1	3	4	5	5	5	4	4	2	3	2	2	3	3	3	4	4	2	3	3	4	4
9	40	2	2	3	4	2	2	3	0	1	1	2	0	0	0	0	1	5	5	6	5	5	5	5	5
8	63	2	1	1	2	2	3	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	2	2	1	3	2	2	0	4
7	40	1	2	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	5	6	6	5	5	6	6	6
9	38	1	1	3	2	1	3	2	1	1	1	1	0	0	0	1	0	5	5	5	4	5	5	5	1
9	38	2	1	6	6	6	6	6	3	5	5	4	2	2	1	4	6	4	4	3	1	1	0	3	1
4	40	2	2	5	5	4	3	3	0	1	2	1	0	5	1	0	5	5	5	5	5	6	5	5	6
15	55	1	2	1	1	2	4	1	1	3	0	1	0	1	1	1	1	1	3	1	6	6	5	5	5
6	34	2	1	2	3	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	5	6	5	5	5	5	5	5
20	51	1	2	5	5	3	3	3	0	1	3	1	0	0	4	0	0	0	3	2	4	4	4	4	0
2	32	2	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6	6	6	6	6	6	6
15	50	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	5	5	5	6	5	3	5	5
13	40	1	2	0	5	5	5	5	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6	6	6	6	6	6	6	1
4	39	2	1	2	3	2	2	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	5	5	5	3	5	5	5	5
2	46	2	1	3	3	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	6	3	5	5	5	5	6

4	45	2	1	2	6	2	3	4	4	5	5	3	2	3	5	5	5	6	6	6	6	4	3	5	4
5	41	1	2	2	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6	6	5	5	5	5	5
7	37	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	0	0	0	0	0	0	6	5	5	5	6	6	5	6
2	38	2	2	2	1	0	1	1	0	2	0	0	0	1	1	0	2	5	4	5	6	3	5	6	6
15	34	2	1	1	3	3	2	3	4	3	2	3	2	2	4	4	2	4	0	0	4	1	3	2	2
6	47	2	2	1	3	4	5	5	5	4	4	2	3	2	2	3	3	3	4	4	2	3	3	4	4
9	40	2	2	3	4	2	2	3	0	1	1	2	0	0	0	0	1	5	5	6	5	5	5	5	5
8	63	2	1	1	2	2	3	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	2	2	1	3	2	2	0	4
7	40	1	2	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	5	6	6	5	5	6	6	6
4	39	2	1	2	3	2	2	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	5	5	5	3	5	5	5	5
2	46	2	1	3	3	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	6	3	5	5	5	5	6
4	45	2	1	2	6	2	3	4	4	5	5	3	2	3	5	5	5	6	6	6	6	4	3	5	4
5	41	1	2	2	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6	6	5	5	5	5	5
7	37	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	0	0	0	0	0	0	6	5	5	5	6	6	5	6

Motivación:

M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10	M11	M12	M13	M14	M15	M16	M17	M18	M19	M20	M21	M22	M23
4	3	4	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	4	3	2
5	4	4	3	2	4	4	3	3	5	4	3	5	4	2	4	4	2	3	5	5	4	2
1	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	5	4	4	4	4	4
2	3	4	2	3	4	4	4	2	3	2	3	4	3	3	3	2	2	3	3	2	4	2
5	3	4	5	2	3	4	3	3	3	4	3	5	4	2	4	3	4	3	5	4	3	4
5	3	4	5	2	2	4	3	3	2	3	1	3	2	1	2	3	3	2	3	2	1	4
4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	5	3	4	4	4	3	3	5	5	3	4
3	4	4	3	3	3	4	3	2	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	2
2	2	3	4	3	5	4	2	4	2	2	4	4	1	5	2	4	3	5	1	3	2	2
2	2	4	3	2	2	4	4	2	3	4	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	3	3
4	4	4	3	2	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3
2	2	3	4	2	2	4	4	2	3	4	2	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	2
3	3	4	1	3	3	4	3	4	4	4	3	5	5	2	5	3	4	4	4	3	4	4
5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	3	5	5	4	4	4	4	5	1
4	4	3	4	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	4	4
5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
3	4	5	3	4	3	5	4	3	3	4	4	5	4	3	4	4	3	3	4	4	4	1
4	3	5	5	4	4	5	5	4	5	5	3	4	5	3	3	5	4	4	4	5	5	1
1	3	4	1	1	3	4	1	1	4	5	2	4	4	1	1	1	1	4	5	4	3	1
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	3	4	5	5	4	5	5
4	3	4	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	4	3	2
5	4	4	3	2	4	4	3	3	5	4	3	5	4	2	4	4	2	3	5	5	4	2
1	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	5	4	4	4	4	4
2	3	4	2	3	4	4	4	2	3	2	3	4	3	3	3	2	2	3	3	2	4	2
5	3	4	5	2	3	4	3	3	3	4	3	5	4	2	4	3	4	3	5	4	3	4

5	3	4	5	2	2	4	3	3	2	3	1	3	2	1	2	3	3	2	3	2	1	4
4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	5	3	4	4	4	3	3	5	5	3	4
3	4	4	3	3	3	4	3	2	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	2
2	2	3	4	3	5	4	2	4	2	2	4	4	1	5	2	4	3	5	1	3	2	2
2	2	4	3	2	2	4	4	2	3	4	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	3	3
4	4	4	3	2	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3
2	2	3	4	2	2	4	4	2	3	4	2	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	2
3	3	4	1	3	3	4	3	4	4	4	3	5	5	2	5	3	4	4	4	3	4	4
5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	3	5	5	4	4	4	4	5	1
4	4	3	4	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	4	4
5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
3	4	5	3	4	3	5	4	3	3	4	4	5	4	3	4	4	3	3	4	4	4	1
4	3	5	5	4	4	5	5	4	5	5	3	4	5	3	3	5	4	4	4	5	5	1
1	3	4	1	1	3	4	1	1	4	5	2	4	4	1	1	1	1	4	5	4	3	1
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	3	4	5	5	4	5	5
1	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	5	4	4	4	4	4
2	3	4	2	3	4	4	4	2	3	2	3	4	3	3	3	2	2	3	3	2	4	2
5	3	4	5	2	3	4	3	3	3	4	3	5	4	2	4	3	4	3	5	4	3	4
5	3	4	5	2	2	4	3	3	2	3	1	3	2	1	2	3	3	2	3	2	1	4
4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	5	3	4	4	4	3	3	5	5	3	4
3	4	4	3	3	3	4	3	2	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	2
2	2	3	4	3	5	4	2	4	2	2	4	4	1	5	2	4	3	5	1	3	2	2
2	2	4	3	2	2	4	4	2	3	4	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	3	3
4	4	4	3	2	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3
2	2	3	4	2	2	4	4	2	3	4	2	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	2
3	3	4	1	3	3	4	3	4	4	4	3	5	5	2	5	3	4	4	4	3	4	4
5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	3	5	5	4	4	4	4	5	1
4	4	3	4	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	4	4

5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
3	4	5	3	4	3	5	4	3	3	4	4	5	4	3	4	4	3	3	4	4	4	1
4	3	5	5	4	4	5	5	4	5	5	3	4	5	3	3	5	4	4	4	5	5	1
1	3	4	1	1	3	4	1	1	4	5	2	4	4	1	1	1	1	4	5	4	3	1
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	3	4	5	5	4	5	5
4	3	4	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	4	3	2
5	4	4	3	2	4	4	3	3	5	4	3	5	4	2	4	4	2	3	5	5	4	2
1	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	5	4	4	4	4	4
2	3	4	2	3	4	4	4	2	3	2	3	4	3	3	3	2	2	3	3	2	4	2
5	3	4	5	2	3	4	3	3	3	4	3	5	4	2	4	3	4	3	5	4	3	4
5	3	4	5	2	2	4	3	3	2	3	1	3	2	1	2	3	3	2	3	2	1	4
4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	5	3	4	4	4	3	3	5	5	3	4
1	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	5	4	4	4	4	4
2	3	4	2	3	4	4	4	2	3	2	3	4	3	3	3	2	2	3	3	2	4	2
5	3	4	5	2	3	4	3	3	3	4	3	5	4	2	4	3	4	3	5	4	3	4
5	3	4	5	2	2	4	3	3	2	3	1	3	2	1	2	3	3	2	3	2	1	4
4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	5	3	4	4	4	3	3	5	5	3	4
3	4	4	3	3	3	4	3	2	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	2
2	2	3	4	3	5	4	2	4	2	2	4	4	1	5	2	4	3	5	1	3	2	2
2	2	4	3	2	2	4	4	2	3	4	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	3	3
4	4	4	3	2	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3
2	2	3	4	2	2	4	4	2	3	4	2	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	2
3	3	4	1	3	3	4	3	4	4	4	3	5	5	2	5	3	4	4	4	3	4	4
5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	3	5	5	4	4	4	4	5	1
4	4	3	4	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	4	4
5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
3	4	5	3	4	3	5	4	3	3	4	4	5	4	3	4	4	3	3	4	4	4	1
4	3	5	5	4	4	5	5	4	5	5	3	4	5	3	3	5	4	4	4	5	5	1

1	3	4	1	1	3	4	1	1	4	5	2	4	4	1	1	1	1	4	5	4	3	1
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	3	4	5	5	4	5	5
4	3	4	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	4	3	2
5	4	4	3	2	4	4	3	3	5	4	3	5	4	2	4	4	2	3	5	5	4	2
1	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	5	4	4	4	4	4
2	3	4	2	3	4	4	4	2	3	2	3	4	3	3	3	2	2	3	3	2	4	2
5	3	4	5	2	3	4	3	3	3	4	3	5	4	2	4	3	4	3	5	4	3	4
5	3	4	5	2	2	4	3	3	2	3	1	3	2	1	2	3	3	2	3	2	1	4
4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	5	3	4	4	4	3	3	5	5	3	4
1	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	5	4	4	4	4	4
2	3	4	2	3	4	4	4	2	3	2	3	4	3	3	3	2	2	3	3	2	4	2
5	3	4	5	2	3	4	3	3	3	4	3	5	4	2	4	3	4	3	5	4	3	4
5	3	4	5	2	2	4	3	3	2	3	1	3	2	1	2	3	3	2	3	2	1	4
4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	5	3	4	4	4	3	3	5	5	3	4
3	4	4	3	3	3	4	3	2	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	2
2	2	3	4	3	5	4	2	4	2	2	4	4	1	5	2	4	3	5	1	3	2	2
2	2	4	3	2	2	4	4	2	3	4	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	3	3
4	4	4	3	2	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3
2	2	3	4	2	2	4	4	2	3	4	2	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	2
3	3	4	1	3	3	4	3	4	4	4	3	5	5	2	5	3	4	4	4	3	4	4
5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	3	5	5	4	4	4	4	5	1
4	4	3	4	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	4	4
5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
3	4	5	3	4	3	5	4	3	3	4	4	5	4	3	4	4	3	3	4	4	4	1
4	3	5	5	4	4	5	5	4	5	5	3	4	5	3	3	5	4	4	4	5	5	1
1	3	4	1	1	3	4	1	1	4	5	2	4	4	1	1	1	1	4	5	4	3	1
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	3	4	5	5	4	5	5
4	3	4	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	4	3	2

5	4	4	3	2	4	4	3	3	5	4	3	5	4	2	4	4	2	3	5	5	4	2
1	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	5	4	4	4	4	4
2	3	4	2	3	4	4	4	2	3	2	3	4	3	3	3	2	2	3	3	2	4	2
5	3	4	5	2	3	4	3	3	3	4	3	5	4	2	4	3	4	3	5	4	3	4
5	3	4	5	2	2	4	3	3	2	3	1	3	2	1	2	3	3	2	3	2	1	4
4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	5	3	4	4	4	3	3	5	5	3	4
3	4	5	3	4	3	5	4	3	3	4	4	5	4	3	4	4	3	3	4	4	4	1
4	3	5	5	4	4	5	5	4	5	5	3	4	5	3	3	5	4	4	4	5	5	1
1	3	4	1	1	3	4	1	1	4	5	2	4	4	1	1	1	1	4	5	4	3	1
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	3	4	5	5	4	5	5
4	3	4	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	4	3	2

Apéndice 4. Carta de aceptación de realización del trabajo de investigación.



PEAU Ministerio de Salud
 Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas

"Acto del Buen Servicio al Ciudadano"

MEMORANDUM N° 365 -2017- DIGEMID-DICER/MINSA

A : Lic. GLADYS BERTHA PIZARRO CORONADO
 Responsable del Equipo de Gestión Administrativa

ASUNTO : OPINIÓN FAVORABLE PARA EL DESARROLLO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN EN LA DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN Y CERTIFICACIÓN - DICER

REFERENCIA : Expediente Interno N° 17-032158 1

FECHA : Lima, 04 MAY 2017



Por el presente me dirijo a usted para saludarla cordialmente y, en relación al documento de la referencia manifiesto que, esta Dirección brinda opinión favorable para el desarrollo del **trabajo de investigación (Tesis)** sobre "NIVELES DE SINDROME DE BURNOUT Y MOTIVACION EN EL PERSONAL DE LA DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN Y CERTIFICACIÓN DE LA DIGEMID 2017", a cargo de la Q.F. **GLORIA ANATOLIA QUEVEDO MOLINA**, estudiante de Maestría en **Gestión de los Servicios de Salud**, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, a quien se le estará brindando las facilidades que requiere.

Sin otro particular al respecto, quedamos de usted,

Atentamente,

MINISTERIO DE SALUD
 DR. CESAR VALLEJO ALVARADO DE ALANCA PORTALES
 D.F. EUSEBIO MARTÍN ACUNA MORILLO
 Director, Equipo de
 Dirección de Inspección y Certificación

EMAM/EMM/term

www.digemid.minsa.gob.pe

Av. Parque de la Universidad, Cuadra 1,
 Urbanización 2 de Mayo, s/n, Urb. Parque de la Universidad,
 Lima 30, Perú
 T51(1) 431-4300

Apéndice 5. Artículo científico

1. TÍTULO

Niveles de síndrome de burnout y motivación del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.

2. AUTOR

Gloria Anatolia Quevedo Molina

ggk8888@hotmail.com

Estudiante del Programa de Magíster en Gestión de los Servicios de Salud de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo.

3. RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general el determinar la relación entre el síndrome de burnout y la motivación del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017; la población está constituido por 120 profesionales de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID; la muestra considera toda la población, en los cuales se han empleado las variables: Síndrome de burnout y Motivación.

El método empleado en la investigación fue el hipotético deductivo, esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental, analítico, transversal, de nivel descriptivo, en el cual se recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar el instrumento: Cuestionario de Motivación y Escala de Maslach, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

La investigación concluye que existe evidencia significativa para afirmar que: La presente investigación demuestra respecto al objetivo general, existe relación entre el síndrome de burnout y la motivación del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.

4. PALABRAS CLAVE

Síndrome de burnout y Motivación.

5. ABSTRACT

The objective of the present investigation was to determine the relationship between burnout syndrome and the motivation of the pharmaceutical chemist in the

inspection and certification department - DIGEMID, 2017; The population is constituted by 120 professionals of the direction of inspection and certification - DIGEMID; The sample considers the entire population, in which the following variables have been used: Burnout syndrome and Motivation.

The method used in the research was the hypothetical deductive, this research used for its purpose the non-experimental, analytical, transversal, descriptive level design, in which the information was collected in a specific period, which was developed when applying the instrument: Questionnaire of Motivation and Scale of Maslach, whose results are presented graphically and verbatim.

The research concludes that there is significant evidence to state that: The present research demonstrates with respect to the general objective, there is a relationship between burnout syndrome and the motivation of the chemical professional of the inspection and certification direction - DIGEMID, 2017.

6. KEYWORDS

Burnout syndrome and Motivation.

7. INTRODUCCIÓN

La presente investigación tuvo como objetivo general el determinar la relación entre el síndrome de burnout y la motivación del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017; la población está constituido por 120 profesionales de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID; la muestra consideró toda la población, en los cuales se han empleado las variables: Síndrome de burnout y Motivación.

Síndrome de burnout

El síndrome de Burnout describe un estado psicológico que aparece luego de un periodo prolongado de exposición a factores de riesgo psicosocial. Se caracteriza por tres dimensiones: Cansancio o Agotamiento emocional o pérdida de recursos emocionales para enfrentarse al trabajo; Despersonalización o desarrollo de actitudes negativas y de cinismo hacia los pacientes y Bajos logros personales o tendencia a evaluar negativamente el propio trabajo con apreciaciones de baja autoestima profesional. (Carrillo et al., 2012, p. 40, citando a Maslach y Jackson, 1982).

Motivación

La motivación, dentro del ámbito laboral, es definida actualmente como un proceso que activa, orienta, dinamiza y mantiene el comportamiento de los individuos hacia la realización de objetivos esperados. Por esto, en el ámbito laboral es importante conocer las causas que estimulan la acción humana, ya que, mediante el manejo de la motivación, entre otros aspectos, los administradores pueden operar estos elementos a fin de que su organización funcione adecuadamente y los miembros se sientan más satisfechos. (López, 2005, p. 26)

8. METODOLOGÍA

El método empleado en la investigación fue el hipotético deductivo, esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental, analítico, transversal, de nivel descriptivo, en el cual se recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar el instrumento: Cuestionario de Motivación y Escala de Maslach, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

9. RESULTADOS

Describen narrativamente los hallazgos del estudio como el análisis estadístico e interpretación de datos y la prueba de hipótesis.

Hipótesis General

H0: No existe relación entre el síndrome de burnout y la motivación del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.

H1: Existe relación entre el síndrome de burnout y la motivación del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.

Tabla 1.

Prueba de correlación Rho Spearman entre la variable Síndrome de Burnout y la Motivación del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.

			Síndrome de Burnout	Motivación
Rho de Spearman	Síndrome de Burnout	Coefficiente de correlación	1,000	-,205*
		Sig. (bilateral)		,025
		N	120	120
	Motivación	Coefficiente de correlación	-,205*	1,000
		Sig. (bilateral)	,025	
		N	120	120

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Se observó que el valor de la significancia fue menor que el valor propuesto ($p=0,025 < 0,05$) por lo que hay evidencia para rechazar la hipótesis nula y afirmar que existe relación entre el síndrome de Burnout y la motivación del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación – DIGEMI. Ahora, en base al coeficiente de correlación ($r = -0,205$), se concluye que la relación fue baja e inversa.

Tabla 7.

Frecuencias de clasificación del síndrome de Burnout por condición laboral en el profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.

Síndrome de Burnout	Condición laboral			
	Nombrado		Contratado	
	n	%	n	%
Bajo	0	0,0	8	6,7
Medio	45	37,5	61	50,8
Alto	0	0,0	6	5,0

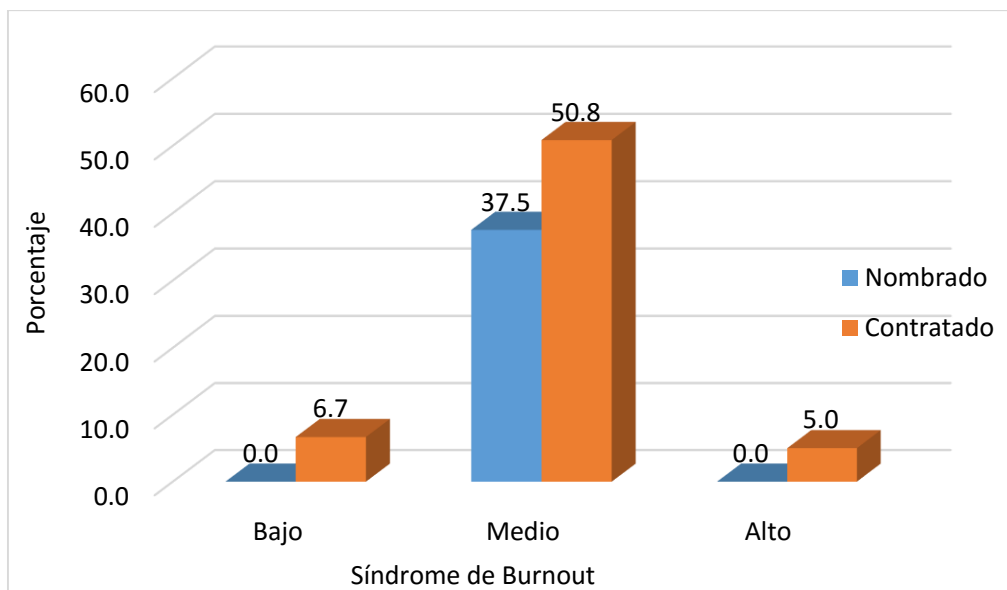


Figura 10. Distribución de frecuencias de clasificación del síndrome de Burnout por condición laboral en el profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.

Interpretación:

Se observó que el 37,5% de los encuestados nombrados tuvieron un nivel Medio de síndrome de Burnout. Mientras que el 50,8% que tuvo este mismo nivel de síndrome de Burnout era contratado en la institución.

10. DISCUSIÓN

De los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, respecto a la hipótesis general, se demostró que hubo relación entre el síndrome de Burnout y la motivación del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación – DIGEMID, siendo una relación baja e inversa. ($r = -0,205$) lo que es consistente con la teoría ya que de acuerdo a la teoría de Maslash y Jackson (1982) la motivación es un factor importante que disminuye con los niveles altos de Burnout en trabajadores de salud sometidos a presión, como en este caso, en donde se tiene a personal sometidos no solamente a presión laboral sino a presión de los usuarios quienes ejercen sobre estos inspectores no solo sugerentes propuestas ilegales sino acusaciones y hasta denuncias de diversa índole. En esa perspectiva se tiene que Quezada (2013) clarificó que la presencia de Burnout es mayor en personas del género femenino, coincidiendo con lo observado en esta investigación, al igual que el caso de García (2012) quien determinó que la

motivación es mayor por factores extrínsecos, como se encontró en esta tesis. Lo interesante del resultado obtenido en este trabajo no solo va en la descripción de los descriptivos, sino que si bien se demostró una relación significativa inversa, ésta fue baja. Esto, indudablemente, lleva a hipotetizar que muy probablemente existan otros factores ligados al síndrome de Burnout en estos trabajadores, pudiendo ser una oportunidad para nuevos trabajos de investigación tanto en este mismo escenario como en otros similares.

De los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, respecto a la hipótesis 1 específica se demostró que existe relación entre el síndrome de Burnout y los factores extrínsecos de la motivación del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación – DIGEMID, siendo una relación alta e inversa ($r = -0,896$). En contraste con el resultado analizado en la hipótesis general, el nivel de relación es alto en esta demostración por lo que se refrenda lo encontrado en lo dilucidado por Quezada (2013) ya mencionado anteriormente. Es interesante lo hallado, en el sentido de que, el nivel alto de la relación inversa se da con los factores extrínsecos, los mismos que, de acuerdo a lo vertido por López (2005) tiene alta relación con las retribuciones y recompensas que involucran factores económicos, sociales, individuales y colectivos y, según Aguilar, Pérez y Madriz (2012), muchos de estos factores resultan altamente causantes del síndrome de Burnout.

De los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, respecto a la hipótesis específica 2, se demostró que existe relación entre el síndrome de Burnout y los factores intrínsecos de la motivación del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación – DIGEMID, siendo una relación moderada e inversa ($r = -0,515$), lo que es coherente con la demostración de la hipótesis anteriormente descrita, sin embargo se observa que el coeficiente de correlación es menor que el de la hipótesis anterior, lo que se interpreta que el nivel de relación es menor entre los factores intrínsecos y la motivación, siendo respaldado por lo vertido por Álvarez y Díaz (2007) quienes señalaron que los niveles de Burnout se ligan de manera media al cansancio emocional y despersonalización que fundamentalmente son factores intrínsecos, los mismos que de acuerdo a lo mencionado por López (2005) se dividen en factores por

disfrute y por obligación, en donde éstos últimos consideran a la responsabilidad como un motor de la dinamicidad interna.

De los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, respecto a la hipótesis específica 3 se demostró que existe relación entre el síndrome de Burnout y la amotivación del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación – DIGEMID siendo una relación moderada y directa ($r = 0,638$). Lo novedoso de este resultado es que la relación fue directa, interpretándose como: A mayor amotivación entonces mayor síndrome de Burnout, siendo consistente con lo señalado por el tratadista mansilla (2004) quien afirmó que la amotivación se interpreta como una desmotivación o un desapego por las labores que usualmente realiza el trabajador y que, en definitiva afecta considerablemente la calidad del trabajo desarrollado dentro de la entidad. Así Torrecillas y Espejo (2015) deja traslucir que el cansancio emocional tiene muchos rasgos de amotivación, coincidiendo con Zavala et al. (2011) y con Diez, De Lucas y Mendoza (2015) cuando realizaron sus respectivas fundamentaciones en sus investigaciones. Este resultado deja traslucir otra oportunidad para la realización de nuevas pesquisas en estas mismas variables.

11. CONCLUSIONES

La presente investigación demuestra respecto al objetivo general, que existe relación entre el síndrome de burnout y la motivación del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.

12. REFERENCIAS

García, G. B. (2010). Diagnóstico del nivel de estrés y su incidencia en el desempeño laboral, en el personal administrativo del Hospital Regional Vicente Corral Moscoso de la ciudad de Cuenca. (Tesis de postgrado). Universidad Politécnica Salesiana Sede Cuenca, Ecuador. Recuperado de <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/564>

Maslach C & Jackson S. E. (1982). Burnout in the Health professions: A social psychological Analysis. In Sanders, G. & Suls J. (Eds). Social Psychology of Health and illness (227 – 251) Hillsdale NJ. Earlbaum

Zavala, G. et al. (2011). Síndrome de Burnout en personal médico y de enfermería de una unidad médica familiar. Revista Médica de la Universidad Veracruzana. (2). Recuperado de <http://bit.ly/2aK2Y5l>

DECLARACIÓN JURADA**DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN****PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO**

Yo, Gloria Anatolia Quevedo Molina (X), egresado (), docente (), del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI N° 21426930, con el artículo titulado: “Niveles de síndrome de burnout y motivación del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017”

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría.
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Posgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lima, 07 de julio de 2017

.....

Gloria Anatolia Quevedo Molina

DNI N°. 21426930