



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE PROGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Coaching para el afrontamiento del Síndrome de Burnout en
el personal que labora en la Microred de Cajamarca

TESIS PARA OBTENER EL GRADUACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Vasquez Huaman, Wilman Manuel (orcid.org/0000-0001-8036-1524)

ASESORAS:

Dra. Molina Carrasco, Zuly Cristina (orcid.org/0000-0002-5563-0662) Dra.

Monteagudo Zamora, Vilma (orcid.org/0000-0002-7602-1807)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

CHICLAYO – PERÚ

2023

DEDICATORIA

Agradecer en primer lugar a dios por haberme dado y conservando a una familia hermosa que, gracias a su apoyo y la fe en mí, quienes me enseñaron a valorar todo lo que tengo. A todos ellos dedico este presente trabajo, porque han instaurado en mí, el deseo de superación y de triunfo en la vida; y de quienes siempre cuento con su valioso e incondicional apoyo.

AGRADECIMIENTO

Agradecer reiteradamente a Dios, así como mi familia y compañeros de trabajo por su apoyo incondicional y moral, que gracias a ellos se hizo realidad uno de mis objetivos trazados en la vida que me ayudaran hacer un mejor profesional y persona; aplicar todo el conocimiento obtenido en bien de la sociedad.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	01
II. MARCO TEÓRICO.....	03
III. METODOLOGÍA.....	10
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	10
3.2. Variables y operacionalización.....	10
3.3. Población, muestra y muestreo.....	11
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	12
3.5. Procedimientos.....	12
3.6. Métodos de análisis de datos.....	13
3.7. Aspectos éticos.....	13
IV. RESULTADOS.....	15
V. DISCUSIÓN.....	20
VI. CONCLUSIONES.....	27
VII. RECOMENDACIONES.....	28
VIII. PROPUESTA.....	29
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	32
ANEXOS.....	39

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1:	19
Población en estudio de investigación según género y dimensiones del Síndrome de Burnout.	
Tabla 2:	20
Población en estudio de investigación según edad y dimensiones del Síndrome de Burnout.	
Tabla 3:	21
Población en estudio de investigación según área de trabajo y dimensiones del Síndrome de Burnout.	
Tabla 4:	22
Población en estudio de investigación según tiempo de trabajo y dimensiones del Síndrome de Burnout.	

RESUMEN

Este estudio; la clasificación internacional de las enfermedades de la Organización Mundial de la Salud llamada Síndrome de Burnout (SB) caracterizados por tres dimensiones como el Agotamiento Emocional, la Despersonalización y la Realización Personal; tiene como objetivo elaborar una propuesta de coaching como método de afrontamiento para el SB y su efectividad dependientemente de la edad, el género, área de trabajo y tiempo de servicio. La metodología es de tipo básica con enfoque cuantitativo con un diseño descriptivo, no experimental, tipo transversal, propositiva. La población consta de 30 participantes. La técnica empleada es el cuestionario, el instrumento la escala MBI que consta de 22 preguntas. Los resultados demostraron que los de sexo femenino son más propensos a presentar esta patología en más del 50% juntamente con los que presentan un menor tiempo de trabajo y la edad entre 20-39 años. Concluyendo que se logró caracterizar al Síndrome de Burnout de acuerdo con sus dimensiones en el personal que labora en la Microred de Cajamarca a través de la tabulación de datos en el programa estadístico SPSS. Para posteriormente elaborar una propuesta para el afrontamiento de esta enfermedad.

Palabras clave: Síndrome de Burnout (SB), Agotamiento emocional (AE), Despersonalización (D), Realización personal (RP).

ABSTRACT

This study; the international classification of diseases of the World Health Organization called Burnout Syndrome (SB) characterized by three dimensions such as Emotional Exhaustion, Depersonalization and Personal Realization; aims to develop a coaching proposal as a coping method for BS and its effectiveness regardless of age, gender, work area and time of service. The methodology is of a basic type with a quantitative approach with a descriptive, non-experimental, cross-sectional, purposeful design. The population consists of 30 participants. The technique used is the questionnaire, the instrument the MBI scale consisting of 22 questions. The results showed that females are more likely to present this pathology in more than 50% together with those who have a shorter working time and the age between 20-39 years. Concluding that the characterization of Burnout Syndrome will be modified according to its dimensions in the personnel who work in the Cajamarca Microred through the tabulation of data in the SPSS statistical program. To subsequently develop a proposal for coping with this disease.

Keywords: Burnout syndrome (SB), Emotional exhaustion (AE), Depersonalization (D), Personal fulfillment (RP).

I. INTRODUCCIÓN

El síndrome de burnout (SB), en los últimos años ha tomado un rol protagónico muy importante porque cada día un mayor porcentaje de trabajadores especialmente del sector salud lo presentan, es así que en este contexto la Autoridad directiva y coordinadora de la acción sanitaria de las naciones unidas (OMS) en el año 2022 declara a esta patología como una de las mayores factores de riesgo laboral más predominante a nivel de salud mental, de tal manera que incorpora en el mes de enero del año 2022 a este síndrome en la lista de su Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-11), por lo que los países que forman parte de esta estructura deberán considerarlo como un padecimiento laboral, ya que este síndrome puede afectar y/o puede influir en la calidad de vida de la persona hasta poner en riesgo su vida Sánchez Narváez (2020).

A nivel mundial se realizaron una multiplicidad de estudios, tenemos por ejemplo a Zhang Yuxia (2020) quienes realizaron un estudio sobre el estrés, agotamiento y estrategias de afrontamiento, donde utilizaron a la encuesta y un cuestionario de impactos psicológicos del SARS, obteniendo como resultado que el mayor factor estresante fue la nostalgia, los que presentaban mayor carga laboral en áreas de aislamiento presentaron mayor agotamiento emocional, una menor edad y ser de sexo femenino también fue un factor concluyente para presentar alteraciones a nivel de cualquiera de las dimensiones del síndrome de burnout; concluyendo que la edad y las horas de trabajo era un factor de riesgo alto para el desarrollo de este síndrome por lo que recomienda la implementación de estrategias de apoyo psicológico para mejorar el estatus mental de los participantes.

En Perú dentro de estas instituciones no existe un área o un programa específico que lidie con los cambios a nivel cognitivo del personal de la salud en general, hay estudios a nivel nacional como es el caso de Arias et al. (2017) en Arequipa en su estudio demostró que el 70.7% del personal de salud de un Hospital en Arequipa presentó síndrome de burnout, donde el factor determinante fue la atención a pacientes con la enfermedad de la Covid-19.

El grupo humano que labora en la Micro-Red de Cajamarca no es ajeno a presentar este padecimiento laboral, estos como responsables de la gestión de las prestaciones de servicios en salud del primer nivel de atención, se desempeñan con una alta carga de tensión en su afán de cumplir con metas programadas.

El problema en estas organizaciones estatales, que se abordó en esta investigación, es que existe de forma evidente pobre estimulación, un déficit en orientación profesional y aislamiento; donde el nivel de stress que presentan estos empleados en el afán de cumplir satisfactoriamente su trabajo puede repercutir en estos y presentar cierto grado de cansancio y/o agotamiento laboral (AL) o SB.

Es por estos sucesos que se planteó una estrategia a través del Coaching como método de afrontamiento, donde se obtendrán los beneficios al utilizar este tipo de entrenamiento motivacional (coaching) para enfrentar el grado de agotamiento laboral que se presentó en este grupo de trabajadores fue muy rentable; como es sabido hoy en día el cincuenta por ciento o más de los servidores públicos que no asisten al centro de labores es por motivo de esta patología; que se deviene de un clima organizacional inadecuado que pueden derivar en comportamientos violentos, desaliento, fatiga, requerimiento de fármacos para poder dormir adecuadamente, abuso de drogas o alcohol, accidentes cerebrovasculares, patologías a nivel gástrico, dislipidemias, hiperglucemias, entre otras.

Las desavenencias, tanto dentro del trabajo como fuera, no solo afecta directamente al individuo sino que también al grupo de trabajo, todo esto repercute en distintas sobre cargas emocionales, provocando un nivel de estrés e insatisfacción entre otros, consecuentemente se verá reflejado en un déficit en la prestación de servicio oportuno y de calidad hacia el enfermo, y en el servidor de la salud produciendo el síndrome de burnout, (Bianchini Matamoros, 2018) para identificar y determinar el grado de agotamiento laboral, se utilizó la encuesta, luego de que quedó distinguido, es dable que por medio del coaching se pudo desarrollar un método asertivo con la intención que la población en estudio aprenda a gestionar adecuadamente sus emociones.

Para llegar a disminuir episodios adversos e incidentales, se tendría que aplicar y/o plantear estrategias, instrumentos con el afán de mejorar el afrontamiento a episodios estresantes, entender de qué forma se puede aflorar los medios íntimos de cada servidor, así podremos no tener injerencia que soslayan o menoscaben estos factores desencadenantes de este síndrome Cáceres Taco (2021).

Como en la universalidad de trabajos referidos al síndrome de Burnout como una realidad problemática que puede llegar hasta el grado de comprometer la vida de los que lo padecen; se formuló el siguiente problema: ¿de qué forma el coaching influye en el afrontamiento de la prevalencia del Síndrome de Burnout en el personal de salud de la Microred de Cajamarca?

Ahora bien la relación del síndrome de burnout con el empeoramiento cognitivo, y el empleo de un método a través del coaching como estrategia de prevención; permitió esbozar como objetivo general: determinar la efectividad del coaching como método de afrontamiento de la prevalencia del síndrome de burnout en los servidores de salud de la Microred de Cajamarca; como objetivos específicos: caracterizar el síndrome de burnout en el personal que labora en la Microred de Cajamarca, Elaborar una propuesta para el coaching como método de afrontamiento en el síndrome de burnout; evaluar la efectividad de la propuesta para el coaching como método de afrontamiento para el síndrome de burnout.

II. MARCO TEORICO:

Durante el desarrollo de la investigación se realizó una revisión de antecedentes, a nivel internacional encontramos a: Maestre Salas (2019) en Bucaramanga, propuso como objetivo estrategias de afrontamiento para el SB que permita disminuir circunstancias que estén vinculados con la salud de los trabajadores; para realizar este estudio se utilizó el cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI), dando como resultado aproximado de 33.75% presenta agotamiento emocional (AE), 12.16% presenta nivel alto de despersonalización (D), el 31.5% no presentaba las condiciones necesarias para sentirse satisfecho; llegando a concluir que existe una preponderancia alta del SB que requiere una especial atención Maestre Salas (2019).

Durante la pandemia de la Covid-19, En Wuhan y Shanghái, se realizó un estudio donde tuvieron como objetivo, cuáles eran los factores estresantes y de agotamiento en este grupo, para luego brindar estrategias de apoyo moral efectivas, en una muestra de 110 enfermeras; método de tipo observacional, el instrumento la encuesta, como resultado se determinó a la nostalgia como el factor más prevalente, a mayor carga horaria mayor grado de estrés "(OR=2,72, IC 95% 0,02-5,42; p = 0,049)" y "despersonalización (OR = 1,14, IC 95% 0,10-2,19; p = 0,033)". Siendo los más jóvenes experimentaron alto agotamiento emocional (OR = 2,96, IC 95% 0,11-5,82; p = 0,042) y menor realización personal "(OR = 3,80, IC 95% 0,47-7,13; p = 0.033)". Concluyéndose que el nivel de estrés era moderado, siendo la edad y la carga horaria factores determinantes para presentar cierto grado de síndrome de burnout, Zhang Yuxia (2020).

En Rumania, tuvieron como objetivo comparar con qué frecuencia se presentaba el SB en este grupo que laboraban en las zonas de alto riesgo, con los que laboraban en salas de hospitalización, este estudio de tipo observacional descriptivo donde utilizaron como instrumento la encuesta obteniéndose como resultados que el grupo que desarrollaba sus actividades en las salas de hospitalización presentaba el SB con mayor periodicidad que aquellos que laboraban en áreas críticas con una prevalencia del 86%; llegando a concluir que

la mejor forma de combatir este síndrome es la organización dentro un área de trabajo, Dimitriu Mihai (2020).

Rendón Militza (2020) en España, su estudio tuvo como objetivo demostrar la proporción de participantes que presentan el SB y su magnitud de un grupo de 90 enfermeras de la unidad de alto riesgo y de internamiento; el estudio fue observacional descriptivo, transversa, instrumento utilizado la escala de Maslach generando resultados de 82.2% presentaba un nivel medio de SB, 62.2% desgaste emocional, 57.8% nivel bajo de alteración en la percepción y 40% presentó un grado bajo de falta de autorrealización; llegando a concluir que no existe una evidencia estadística de una gran diferencia entre el Síndrome de Burnout y sus magnitudes con las particularidades de este fenómeno colectivo además se descubrió la certeza de que las habilidades de trabajo representan un grado elevado para el desarrollo de este síndrome, Rendón (2020).

En el año 2022 en Buenos Aires, se estimó como objetivo la predominancia y las características relacionadas al SB en una población de 158 miembros del personal de salud, siendo el estudio de corte transversal utilizando como instrumento la encuesta, en los resultados obtenidos se observó que los kinesiólogos respiratorios mostraron un estatus más elevado del síndrome de burnout en comparación con los médicos asistenciales de dicha institución con porcentajes de 89% frente a un 40%, en el análisis estadístico aquellos factores quienes se relacionaban de una manera independiente al Síndrome de Burnout fueron: “ser Medico (OR = 8.9; IC 95%: 1.1-71; p: 0.041) y ser kinesiólogo respiratorio (OR = 137.5; IC 95%: 2-262; p: 0.001)”, Castro (2022).

En ciudad de México, tuvieron como objetivo distinguir la idoneidad entre el grado de severidad del SB y el tipo de arrostramiento en una población de 60 trabajadores, el instrumento utilizado fue la escala de Maslach Burnout Inventory-Human Service Survey (MBI-HSS) y la aplicación del Cuestionario de Afrontamiento al Estrés (CAE), donde se observó que el 79% de la muestra presentaron bajo cansancio emocional; el 64% un nivel bajo de despersonalización, y 71% una alta realización profesional, donde se demostró que la mejor forma de afrontamiento fue de tipo racional, demostrando que hubo una correlación positiva significativa entre

diversas categorías de las herramientas; concluyendo finalmente que el síndrome de burnout se presentó en el grupo de estudio en un porcentaje bajo, Osorio Maricela (2021).

En Santiago de Cuba se realizó un estudio donde el objetivo era determinar la presencia del SB, sus Factores, consecuencias y formas de afrontamiento, la población de estudio fue de 71, entre médicos y enfermeras, el estudio cuantitativo, descriptivo transversal, utilizó al cuestionario como instrumento de estudio, la escala de modos de afrontamiento y la observación, el resultado demostró que existe mayor prevalencia en el sexo femenino de SB, los métodos de afrontamiento que utilizaron fueron autocontrol, planificación, reevaluación positiva, distanciamiento y huida-avoidancia; concluyendo que se presentó en un gran porcentaje el SB, degradando físicamente a estos, por lo que como método de afrontamiento usó la solución de problemas, la regulación emocional y el afrontamiento cognitivo, Elena (2022).

En Bucaramanga, realizaron un estudio cuyo objetivo era el de recopilar artículos que determinaban que factores se asociaban al SB y cuáles eran sus consecuencias, el tipo de estudio es descriptivo comparativa correlacional, el instrumento utilizado fue una matriz informativa donde se describen diversas categorías que ayudaron a distinguir los efectos y a la vez identificar que el SB genera efectos en la salud mental de forma constante y progresiva; el resultado fue que el SB abarca tres factores preponderantes en lo emocional desgaste emocional y físico, desrealización y disminución de la autorrealización; concluyendo que el SB es la génesis de una multiplicidad de causas y de factores relacionados a la sobre carga laboral, Sanchez Chaparro (2022).

A nivel nacional puedo mencionar a Torres Malla (2019) proponiéndose como objetivo la existencia de la relación entre el SB con los estilos de afrontamiento en una población de 56 psicólogos a su vez también buscó la relación entre las dimensiones del SB y las dimensiones en los estilos de afrontamiento, estudio de tipo corte descriptivo-correlacional, el mecanismo utilizado fue el Inventario de Burnout de Maslach (MBI), el resultado fue que 31 de estos presentó el nivel de Riesgo en la escala del SB y 28 de estos profesionales empleaban los

estilos de aproximación a la tarea con mayor frecuencia; además demostró una correlación moderada entre ambas variables de estudio; identificó relación entre el agotamiento emocional con el estilo de aproximación a la tarea, la realización personal y estilos de afrontamiento socioemocionales.

Garay Oropeza (2021) Lima; en su estudio realizado que tuvo como meta demostrar el nivel del SB en los servidores de enfermería de la unidad crítica neonatal en épocas de pandemia, tomando como población de 25 integrantes entre enfermeras y técnicos en enfermería, el estándar de estudio cuantitativo no experimental, de cohortes de diseño descriptivo y de prevalencia; el instrumento fue el cuestionario obteniéndose como resultados que el 100% del grupo de estudio presentó nivel medio de este síndrome en los elementos de desgaste emocional 88%, despersonalización 68%, realización personal 56%; concluyendo que el 100% del grupo de estudio presentó una prevalencia de un nivel intermedio de síndrome de burnout, Garay Oropeza (2021).

Guzman Olivares (2023) en su estudio en 90 profesionales de enfermería que laboraba en áreas críticas; el 65,6% de servidores de Enfermería presentaban un grado medio de síndrome de burnout, 34,4% presentó grado bajo y no existió caso alguno que presente nivel alto. Respecto a la dimensión desgaste emocional el 62,2% presentó un grado bajo, el 31,1% presentó un nivel medio y solo el 6,7% grado alto; en la despersonalización el 64,4% presentaron un nivel bajo, el 21,1% presentó un grado medio y solo el 14,4% un grado alto y para finalizar en cuanto a la realización personal el 52,2% presentaron un grado alto, el 26,7% presentó un grado medio y solo el 21,1% presento un grado bajo. Concluyendo que de acuerdo con las dimensiones del SB evaluados en el grupo de estudio presentaron en su mayoría un grado intermedio.

Por otro lado, Chicata Rosas (2023) realizo un estudio en un Hospital de Lima, se plantea como objetivo hallar una relación entre el SB y métodos de afrontamiento en una población de 80 servidores de la salud, siendo un estudio descriptivo de corte transversal y correlacional; la técnica empleada la encuesta, el instrumento dos cuestionarios sobre el SB y Estrategias de Afrontamiento; obtuvo como resultado que el 65% presentaba un nivel moderado de este síndrome siendo

las dimensiones más prevalentes para este síndrome fueron el cansancio emocional, realización y despersonalización presentaron niveles moderados; demostrando y concluyendo que si existe una relación significativa entre el Síndrome de Burnout y los métodos de afrontamiento en la población de estudio.

En Ayacucho, el objetivo de estudio era determinar si existe concordancia entre los niveles de inteligencia emocional y el SB en un grupo de 220 trabajadores, el método empleado fue el científico, correlacional, no experimental y de corte transeccional siendo la técnica e instrumento aplicado el Inventario de Inteligencia Emocional de Baron (I-CE) y el test de Burnout de Maslach (MBI), donde el 72,27% presentaron una inteligencia emocional adecuada, el 25,91% por mejorar, mientras que 1,82% muy desarrollada y con respecto al SB se observó que el 71,82% presentó cansancio emocional bajo; 60,00% bajo nivel de despersonalización; 30,00%, nivel alto de realización personal y el 27,73% nivel de realización medio, concluyendo una adecuada inteligencia emocional, buena adaptabilidad para afrontar de una forma adecuada el síndrome de burnout, Gamboa Quispe (2022).

A nivel local en trabajos realizados como el de Mendoza Malca (2018) en su estudio incluyó a todo el personal de salud que laboraban en el Centro de Salud Mochumi-Lambayeque 2017. Concluyendo que el predominio del Síndrome de Burnout es del 45% en grado medio, el 42.5% presentó un mayor grado de desgaste emocional, el 47.5% presentó un nivel medio de desrealización, el 40% tienen un grado alto de realización personal. En cuanto al clima organizacional la media es el 32.5%, el 37.5% presentó un grado alto de autorrealización, el 30% tiene un nivel de relación promedio. Se puede atisbar una alta relación de adecuación inversa entre clima laboral y Síndrome de Burnout en los servidores de un establecimiento de salud de Lambayeque, Mendoza Malca (2018).

Por otro lado, Failoc Alban (2021) en su estudio, evaluó una población de 218 miembros, el instrumento fue la escala de Maslach para evaluar el SB y la Escala de Medición del Clima Organizacional para la variable clima organizacional. Los resultados obtenidos en este estudio fueron 11.9% presentó un grado 1 (leve), el 47,7% presentó un grado 2 (moderado) y el 40,4% presentaron un grado 3 (alto) en los servidores de salud del Hospital Regional Lambayeque. Además, se concluye

que el clima organizacional, presenta un grado bajo en el 38,5%, un grado regular en el 61,5% y un grado alto en el 0% del servidor del Hospital Regional Lambayeque. concluyendo que conserva una relación significativa indirecta entre el SB y el clima organizacional del personal de salud en el Hospital Regional Lambayeque en emergencia sanitaria COVID-19.

El síndrome de burnout, es un término que se adopta para definir el estrés en sus más altas expresiones de desgaste profesional, que puede afectar a la persona que lo posee hasta llegar a degradarlo, que se da cuando una persona no tiene la facilidad y/o capacidad de adaptación a ciertos medios; este síndrome está estructurado en dimensiones como agotamiento emocional, despersonalización, y disminución de la realización personal; lo que va a engendrar un universo de síntomas como el deterioro progresivo y constante de la persona, cambios de humor drásticos, deterioro de la vida conyugal, depresión, ansiedad y otros que pueden llevar a la persona a tomar decisiones erróneas como el uso de sustancias nocivas para su salud y porque no llegar hasta el suicidio; a nivel cognitivo la persona puede presentar la pérdida de los valores, de sus expectativas, alteración de la creatividad que pueden llegar hasta el cinismo, todo estos se ven reflejados en la calidad de vida de la persona, Javier (2021).

El coaching, se viene convirtiendo en estos últimos años en una herramienta fundamental para mejorar el clima laboral de tal forma que mejore el desempeño productivo del personal que labora en una institución, se centra en resolver las habilidades y actitudes además se concentra en preparar a otros colaboradores para mejorar el rendimiento y avanzar profesionalmente y con esto lograr un crecimiento continuo hacia la obtención de resultados de acuerdo con los objetivos trazados. Las definiciones del término coaching se alternan con las conceptos que adoptan las escuelas, Ortiz de Zárate (2010) es así que el autor menciona a las escuelas norteamericana, europea, chilena quienes de acuerdo a sus sendas definiciones operacionales mencionan al coaching como un proceso de escucha, como un orientador en las decisiones que se tomen, en otra escuela hacen mención como un método de hacer preguntas, en Chile ayudan al cliente a convertirse en un observador diferente de su realidad, Mejía Chiang (2020).

El afrontamiento, hace referencia a como el ser humano se enfrenta a determinados factores estresantes; como enfermedades crónicas, factores que influyen en el desarrollo de actividades en un centro laboral, pérdida de un puesto de trabajo, entre otros; los factores cognoscitivos y de conducta que una persona hace suyo para tratar de conducir las demandas específicas externas y/o internas que son valoradas como residuo o desbordantes de los recursos de cada individuo, Vázquez Valverde (2020).

Al utilizar al Coaching como una herramienta o estrategia para el manejo de emociones de cada servidor de esta Microred de manera tal que se pueda prevenir y/o tratar el grado de estrés severo o síndrome de Burnout, podremos lograr un recurso valiosísimo que vendría hacer el "Management", un término que hace referencia a como se podrían determinar, claro está al aplicar el instrumento de estudio, el conjunto de fortalezas y debilidades de estos servidores públicos, que en una primera etapa se realizaría de forma individual, luego para pasar hacer un trabajo de forma grupal con un único fin que es el de dar respuesta de una forma segura de quienes son y que es lo que pueden aportar a esta institución.

Por otra parte poder lograr formar un equipo consolidado que aprenda a dominar sus emociones y así evitar un deterioro cognitivo, al que se sumaría la eficacia y efectividad de este grupo con la misión de brindar una excelente calidad de atención al paciente, si se diera el caso de que alguno de estos servidores presentan el Síndrome de Burnout en cualquiera de sus estadios, con este método se estaría logrando evitar las consecuencias de sufrir esta patología como, se mencionó párrafos anteriores, el más común de todos es el abandono del centro de labores, consumo de drogas o refugiarse en el alcohol y porque no evitar casos extremos al que pueden llegar estos servidores como el suicidio.

III. METODOLOGÍA

En este capítulo, uno de los más importantes, se describe aspectos como el tipo de diseño, las características del grupo de estudio, así como el uso de programas para la tabulación y procesamiento de datos, a continuación, describimos el contenido de este acápite.

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Esta investigación es de tipo básica con enfoque cuantitativo, porque nos ayudó a comprender la relación que existe entre las variables de estudio; manipularlas de una forma deliberada; además que factores influyeron en el comportamiento de los participantes en su espacio que se desempeñan relacionado con el contexto, Hernández-Sampieri & Mendoza (2018).

3.1.2. Diseño de investigación:

Un estudio no experimental, tipo transversal, propositiva. No experimental porque no se realiza un trabajo activo con las variables, se presentarán tal y como se encuentra en la realidad. Transversal donde la información será recolectada en un periodo de tiempo planificado por el investigador y propositiva porque se establece un vínculo entre variables, Hernández-Sampieri & Mendoza (2018).

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Coaching como método de afrontamiento-Variable independiente.

El personal de salud que labora en la Microred de Cajamarca necesitará que se infravalore cualquier cambio a nivel emocional que puedan presentar durante el ejercicio de su profesión, y que estos estén preparados para afrontarlos. El coaching como una herramienta de afrontamiento de innovación que admite al individuo en el presente la enfoca y la impulsa hacia el futuro hacia la consecución de sus propósitos, Navarro (2015).

Variable2: Prevalencia del síndrome de Burnout en el servidor que labora en la Microred Nanchoc-Variable dependiente:

En relación con esta variable, la prevalencia de esta patología para muchos autores que realizaron estudios en diversos grupos ocupacionales se determinó que siempre existe un alto índice de profesionales de la salud que presentan esta patología debido al trabajo directo con pacientes con diferente grado o estadio de enfermedad que requieren una atención especializada sobre todo aquellos quienes laboran en unidades de cuidados intensivos; García Cristian et al., en el año 2022 realizó un estudio para determinar la prevalencia de este síndrome en un grupo de 233 trabajadores de atención primaria, donde demostró un nivel elevado en cuanto al deterioro emocional, seguido de la despersonalización y en un menor porcentaje de baja realización personal, García (2022).

3.3. Población, muestra y muestreo

Población:

La Microred Nanchoc es una organización, pertenece a la dirección Regional de Cajamarca, está estructurada por siete (7) establecimiento de salud, la población que participará en este estudio estará definida por los que laboran en sendos establecimientos.

Criterios de inclusión:

Para tomar en cuenta quienes serán los participantes elegibles de este estudio deberán cumplir con los criterios como ser personal profesional de diferente grupo ocupacional, personal técnico ya sea de enfermería y/o de farmacia y que mantengan vínculo laboral con la institución en cualquier modalidad de contrato, además deberán mantener trato directo con pacientes, aquellos que acepten mediante un consentimiento informado ser partícipes de este estudio.

3.3.1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

El instrumento de recolección de los datos viene a ser el propio investigador ya que es él quien no solamente analiza, sino que también es el medio de obtención de la información, claro está que se ayudará de diversas herramientas como las entrevistas, la observación y las sesiones de grupo, Hernandez-Sampieri & Mendoza (2018).

El instrumento para la recopilación de la información es la escala MBI; que consta de preguntas que establece el desgaste emocional, la despersonalización y el nivel de la realización personal en el ámbito laboral, Christina Maslach (2001); la cual será utilizada en este trabajo para determinar el nivel del síndrome de Burnout que afecta a los trabajadores de la Microred de Cajamarca.

Luego de aplicar y tabular este cuestionario, se aplicará el Coaching para que los trabajadores del Microred de Cajamarca puedan sustituir lo malo por energías positivas y canalizarlas adecuadamente a afrontar el síndrome de Burnout.

3.3.2. Procedimientos:

El presente estudio tendrá su Genesis en la Microred de Cajamarca, para obtener el permiso se realizará una solicitud de autorización al Gerente quien preside esta institución mediante un oficio, con un único propósito de obtener la autorización para aplicar la técnica de recolección de datos al grupo de estudio que cumplen con los criterios de inclusión; de forma consecuente se coordinará para la programación del inicio de aplicación de la recolección de datos a través de la escala de MASLACH, otro aspecto a tener en cuenta es el horario programado de cada integrante del grupo de estudio motivo por el cual se tienen que programar horario específicos para su aplicación. Finalmente se realizó la creación de una base de datos en el programa estadístico SPSS con las distintas variables como la edad, genero, área de trabajo y tiempo de servicio con las dimensiones del síndrome de Burnout para de esta manera obtener datos que nos servirán de referencia para el desarrollo posterior.

3.3.3. Métodos de análisis datos:

Luego de crear una base de datos en el programa estadístico SPSS con el propósito de afrontar este punto de análisis de datos, donde siempre se debe tener en cuenta los tiempos de disponibilidad del investigador, cual es el tipo de análisis se propone realizar y sobre todo el adiestramiento en el uso de programas generales y específicos como las planillas de cálculo Excel, Borda (2017).

3.3.4. Aspectos éticos:

La investigación científica con el único fin de obtener conocimiento busca conductas éticas tanto en el investigador, así como en el maestro, lo que no encajaría dentro de la practica científica seria la conducta no ética la cual debería ser extinta, es decir que aquel investigador que incentive este tipo de artimañas vulnera el estado de originalidad de la ciencia y del propio investigador; lo ideal es hacer las cosas dentro de lo que esta normado aunque no existe reglas claras y precisas en la investigación y en el área geográfica donde se encuentre el investigador, Gonzales (2022).

Para poder aplicar el instrumento de estudio, se persuadirá su consentimiento informado de cada participante ya sea de forma verbal y/o escrita; siempre teniendo en cuenta los principios que todo investigador no debe infringir, de acuerdo con el código de ética de la Universidad Cesar Vallejo nos menciana los principios:

Autonomía donde el participante da su consentimiento de forma voluntaria su participación y puede elegir retirarse cuando él lo desee.

Beneficencia nos menciona que al participante no se le debe dañar se tiene que asegurar su bienestar tratando de maximizar todos los beneficios que se puedan rescatar y a la vez minimizando daños todo esto el investigador lo logrará evaluando el valor social de la investigación

Competencia profesional y científica donde el investigador debe tener toda la pericia y la preparación suficiente de esta forma no desnaturalizar el proceso de la investigación

Integridad humana, en este principio se protege al participante muy independientemente por sobre los intereses de los resultados de la investigación

Justicia se debe realizar un trato con equidad al grupo de estudio, se debe seleccionar de los sujetos que participaran en el estudio tratando de involucrar a la población vulnerable ya que estos no deberían ser considerados y a la vez no deben ser excluidos mientras no se garantice la protección de sus derechos.

No maleficencia donde se debe realizar como primer paso el análisis del riesgo beneficio y así garantizar que el participante no se afecte tanto físicamente como a nivel cognitivo.

Respeto de la propiedad intelectual, en este principio el investigador tiene que evitar a toda costa la apropiación de ideas de otros investigadores y así de esta manera evitamos el plagio a cualquier nivel.

Responsabilidad donde investigador asume la responsabilidad del proceso de investigación; transparencia los resultados deben ser divulgados de tal forma que se pueda replicar la metodología y verificar la veracidad de los resultados.

El principio de precaución nos menciona que a pesar de que el investigador es consciente sobre los efectos negativos que pueden producir una determinada investigación, se deberían tomar todos los ajustes necesarios disponibles de tal forma que se evite daños en un futuro.

Transparencia, Los resultados de la investigación deba ser difundida de tal forma que deba ser replicar la metodología y verificar la validez de los resultados con excepción de los casos de patentes, Vallejo (2020).

RESULTADOS

Tomando en cuenta el planteamiento de los objetivos del estudio, se presenta en esta sección, los resultados del análisis estadístico realizado en función de la jerarquía de variables; la variable de interés central es el grado de presencia del síndrome de Burnout de forma global y por dimensiones.

Tabla 1

Población total en estudio de investigación de acuerdo con género, edad, área de trabajo y tiempo de servicio.

		GENERO		
		Femenino	Masculino	Total
		Recuento	Recuento	Recuento
EDAD	20-39	12	4	16
	40-59	4	7	11
	60-75	1	2	3
	Total	17	13	30
ÁREA DE TRABAJO	MEDICINA	1	2	3
	OBSTETRICIA	2	1	3
	ENFERMERIA	6	0	6
	LABORATORIO	1	1	2
	ODONTOLOGIA	0	1	1
	PSICOLOGIA	0	1	1
	ESTADISTICA	0	2	2
	TRIAJE	6	4	10
	FARMACIA	1	1	2
	Total	17	13	30
TIEMPO DE SERVICIO	0-10	13	7	20
	11-20	2	0	2
	21-39	2	5	7
	40-59	0	1	1
	60-70	0	0	0
	Total	17	13	30

Nota: datos obtenidos de la aplicación del instrumento MBI

En la tabla 1, se puede evidenciar que el sexo femenino tiene predominancia sobre el sexo masculino con sendos porcentajes de 56.67% frente a un 43.33% respectivamente, este mismo efecto ocurre en la mayoría de los ítems como edad, Área de trabajo y Tiempo de trabajo.

Tabla 2

Población en estudio de investigación según género y dimensiones del Síndrome de Burnout.

DIMENSIONES	NIVEL	GENERO		
		Femenino Recuento	Masculino Recuento	Total Recuento
Agotamiento emocional	bajo (0-18)	16	9	25
	medio (19-26)	1	4	5
	alto (27-54)	0	0	0
	Total	17	13	30
Despersonalización	Bajo (0-5)	11	8	19
	medio (6-9)	4	5	9
	alto (10-30)	2	0	2
	Total	17	13	30
Realización Personal	Bajo (0-33)	5	4	9
	Medio (34-39)	5	4	9
	Alto (40-56)	7	5	12
	Total	17	13	30
Síndrome de Burnout	Bajo (1-33)	1	0	1
	Medio (34-66)	14	13	27
	Alto (67-99)	2	0	2
	Total	17	13	30

Nota: datos obtenidos de la aplicación del instrumento

En la tabla 2, Al aplicar el instrumento al grupo de estudio, se obtuvo como resultados que se muestran en la tabla n° 1 donde se puede observar, que se ha tabulado en el programa SPSS v25, que población es la más afectada de acuerdo con las dimensiones del burnout y el síndrome de burnout en forma general, de acuerdo a esta clasificación podremos decir que en cuanto a dimensiones que los del género femenino son más sensibles a presentar este síndrome en un aproximado de 56.6% a diferencia del género masculino que se presenta en menor proporción pero no muy significativa en comparación con las del sexo opuesto.

Tabla 3

Población en estudio de investigación según edad y dimensiones del Síndrome de Burnout.

DIEMNSIONES	NIVEL	EDAD			
		20-39	40-59	60-75	Total
		Recuento	Recuento	Recuento	Recuento
Agotamiento Emocional	bajo (0-18)	13	10	2	25
	medio (19-26)	3	1	1	5
	alto (27-54)	0	0	0	0
	Total	16	11	3	30
Despersonalización	Bajo (0-5)	11	6	2	19
	medio (6-9)	3	5	1	9
	alto (10-30)	2	0	0	2
	Total	16	11	3	30
Realización Personal	Bajo (0-33)	7	2	0	9
	Medio (34-39)	5	3	1	9
	Alto (40-56)	4	6	2	12
	Total	16	11	3	30
Síndrome Burnout	Bajo (1-33)	1	0	0	1
	Medio (34-66)	14	10	3	27
	Alto (67-99)	1	1	0	2
	Total	16	11	3	30

Nota: datos obtenidos de la aplicación del instrumento

El resultado que se obtuvo al procesar los datos en el programa SPSS, es el que nos muestra en la tabla 3, de donde podremos inferir que a menor edad hay la probabilidad de que se presente con mayor frecuencia el síndrome de Burnout, en su gran mayoría en un nivel bajo de acuerdo a su clasificación de las dimensiones y del Síndrome de Burnout en sí, pero no se puede pasar por alto también que los participantes de este estudio comprendidos en la edad de 40-59 años presentan, de acuerdo a la clasificación de las dimensiones, una afectación en un nivel intermedio y en un menor porcentaje y no en todas las dimensiones un nivel alto, por lo que estos grupos atareos requieren atención especializada oportuna y de calidad y así evitar el deterioro cognitivo que de forma consecuente se puede ver reflejado en uno de los problemas más grandes que se viene observando que es el ausentismo laboral y disminución en la productividad.

Tabla 4

Población en estudio de investigación según área de trabajo y dimensiones del Síndrome de Burnout.

DIMENSION	NIVEL	ÁREA DE TRABAJO										Total
		0	C. MEDICO	C. OBST.	ENFERMERIA	LABORATORIO	ODONTOLOGIA	PSICOLOGIA	ESTADISTICA	TRIAJE	FARMACIA	
		Recuento	Recuento	Recuento	Recuento	Recuento	Recuento	Recuento	Recuento	Recuento	Recuento	
Agotamiento Emocional	Bajo (0-18)	1	2	2	5	2	0	0	2	9	2	25
	Medio (19-26)	0	1	1	1	0	1	0	0	1	0	5
	Alto (27-54)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Total	1	3	3	6	2	1	0	2	10	2	30
Despersonalización	Bajo (0-5)	1	3	1	4	0	0	0	2	6	2	19
	Medio (6-9)	0	0	2	1	2	1	0	0	3	0	9
	Alto (10-30)	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	2
	Total	1	3	3	6	2	1	0	2	10	2	30
Realización Personal	Bajo (0-33)	1	0	3	3	1	1	0	0	0	0	9
	Medio (34-39)	0	1	0	2	0	0	0	0	5	1	9
	Alto (40-56)	0	2	0	1	1	0	0	2	5	1	12
	Total	1	3	3	6	2	1	0	2	10	2	30
Síndrome Burnout	Bajo (1-33)	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
	Medio (34-66)	1	3	3	4	1	1	0	2	10	2	27
	Alto (67-99)	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2
	Total	1	3	3	6	2	1	0	2	10	2	30

Nota: datos obtenidos de la aplicación del instrumento

En la tabla 4, luego de aplicar el instrumento de estudio, podremos inferir que tanto los profesionales en enfermería y técnicos son más sensibles a presentar este síndrome, un factor determinante sería en hay una mayor cantidad de personal en estos grupos ocupacionales a la vez por el trabajo en grupos de pacientes menores y por la afluencia de pacientes respectivamente.

TABLA 5

Población en estudio de investigación según tiempo de trabajo y dimensiones del Síndrome de Burnout.

DIMENSION	NIVEL	TIEMPO DE TRABAJO					Total
		0-10	11-20	21-39	40-59	60-70	
		Recuento	Recuento	Recuento	Recuento	Recuento	
Agotamiento Emocional	Bajo (0-18)	17	2	6	0	0	25
	Medio (19-26)	3	0	1	1	0	5
	Alto (27-54)	0	0	0	0	0	0
	Total	20	2	7	1	0	30
Despersonalización	Bajo (0-5)	13	2	3	1	0	19
	Medio (6-9)	5	0	4	0	0	9
	Alto (10-30)	2	0	0	0	0	2
	Total	20	2	7	1	0	30
Realización Personal	Bajo (0-33)	8	0	1	0	0	9
	Medio (34-39)	5	1	2	1	0	9
	Alto (40-56)	7	1	4	0	0	12
	Total	20	2	7	1	0	30
Síndrome Burnout	Bajo (1-33)	1	0	0	0	0	1
	Medio (34-66)	17	2	7	1	0	27
	Alto (67-99)	2	0	0	0	0	2
	Total	20	2	7	1	0	30

Nota: datos obtenidos de la aplicación del instrumento

En la tabla 5, al término del proceso de datos en el programa SPSS, se puede determinar que a menor tiempo de trabajo son quienes presentan un mayor porcentaje de incidencia para este síndrome en sus tres dimensiones y en sus diferentes niveles, con predominio del nivel bajo ya sea por el tema de adaptabilidad y/o cuales quiera otro factor.

IV. DISCUSIÓN:

En general podremos determinar; en el estudio se identificó, de acuerdo con las dimensiones del Síndrome de Burnout (agotamiento emocional, la despersonalización, la realización personal) y la escala de clasificación de acuerdo con niveles bajo, medio y alto del síndrome de Burnout; en su mayoría prevalece un grado bajo de este síndrome en el personal en sus variables como la edad, genero, lugar de trabajo y tiempo de trabajo. El síndrome de burnout, recientemente declarado por la Organización Mundial de La Salud (OMS) como una enfermedad de importancia a la cual se debería prestar más atención, va creciendo en un grado de complejidad tal es así que lleva a la persona que la padece a un deterioro cognitivo complejo.

En el presente estudio, los participantes de sexo femenino representan el 56.6% de la población en estudio, estas, así como en otros estudios realizados en cuanto técnicas y/o métodos de afrontamiento, son las que tienen un mayor predominio, Teixeira et al. (2016) para presentar este síndrome.

En el proceso de tabulación y/o procesamiento de datos, en el programa estadístico SPSS, de la población en estudio queda evidenciado que la mayor cantidad de participantes son del sexo femenino representado con un 56.67% (17) y el 43.3% (13) restante son varones.

En la tabla 3 ocurre un fenómeno respecto a la Edad, son los más jóvenes quienes presentan mayor riesgo para desarrollar el SB como queda demostrado que esta tabla donde el 52% de los que presentan agotamiento emocional en su nivel bajo son ellos y el 60% de los que presentan esta alteración en su nivel medio son el grupo etario comprendido entre 20 a 39 años, de forma similar en un estudio realizado por Zhang Yuxia (2020) en Wuhan y Shanghai demostraron que ser joven es un factor preponderante para desarrollar esta patología en cuales quiera de sus dimensiones llegando a presentar un mayor porcentaje de agotamiento emocional y menor realización personal, en cuanto al área de trabajo son los técnicos en enfermería los que representan un mayor cantidad con respecto a otras áreas de trabajo y por último son los de menor tiempo de trabajo y/o experiencia el grupo de

participantes con mayor porcentaje, todos estos datos serán valorados al momento de comparar cada uno de estos ítems con las dimensiones del Síndrome de Burnout.

En la tabla 2 donde valoramos, de acuerdo con el género, las dimensiones del Síndrome de Burnout (SB) con el número de participantes que lo presentan en sus distintos niveles de acuerdo con el género.

En la dimensión Agotamiento Emocional (AE) que es una característica del SB en la que el participante que lo padece presenta una mezcla de un deterioro tanto a nivel físico, así como también a nivel cognitivo generando en este una especie de rechazo hacia otras personas, actitudes negativas.

Como se puede evidenciar en esta tabla que es el sexo femenino (94.117% de estas) quienes presentan el mayor número de casos semejante al trabajo realizado en Santiago de Cuba donde Sánchez Masó & Jiménez Betancurt (2022) demostraron que las mujeres presentaban una mayor prevalencia y el método de afrontamiento utilizado para evitar el deterioro cognitivo de estas era la solución de problemas; a diferencia del sexo masculino quienes presentan en un menor porcentaje (69.23% de estos), este fenómeno en el presente estudio estaría determinado ya que son las mujeres la mayor cantidad de participantes más del 50%, otro de los factores que determinen este fenómeno estaría dado ya que son las mujeres quienes tienen mayor carga horaria si se suman las horas de trabajo realizadas dentro de casa, hay que tener en cuenta que esto no es concluyente ya que existen otros muchos estudios donde queda demostrado que son los varones quienes lo padecen con mayor frecuencia, en cuanto al nivel medio es a la inversa del caso anterior ya que acá son los varones quienes predominan por sobre las mujeres con un grado más de severidad y/o complejidad, y por último no se presentan casos con un nivel alto de severidad.

En las tablas 3, 4 y 5, en la dimensión de Agotamiento emocional, podremos mencionar que a menor edad así como a menor tiempo de trabajo se presentan la mayor cantidad de casos con alteración de esta dimensión indistintamente del nivel o grado de clasificación, así podremos mencionar también que son los servidores que laboran en las áreas de triaje y de enfermería los que presentan con mayor

frecuencia o alteración a cualquier nivel de esta dimensión en estudio, de acuerdo a este evento los primeros presentan un nivel bajo de esta dimensión en su mayoría ya que el factor determinante para que surja este desbalance emocional es la menor experiencia en el trabajo y por ende se ve reflejado en la dificultad que tienen en el manejo de emociones, la mayor dificultad que tienen estos es la de poder hacer frente al manejo de factores estresante siendo el más complicado de afrontar para este grupo de servidores es la agresión verbal, agresión psicológica y que en oportunidades que son muy escasas frecuentemente pero se llagan a dar casos son las de tipo físico.

En el segundo caso son los servidores que laboran en el área de triaje los que están más expuestos a presentar esta alteración a nivel emocional ya que son ellos los que tienen que lidiar a diario con el comportamiento de los pacientes quienes exigen un mayor velocidad de atención debido a que tienen un desconocimiento pleno de la labor que se realiza en esta área, solo como mención informativa diremos que el proceso de atención de un paciente en triaje en este tipo de instituciones tienen un proceso de atención que mencionaremos de una forme breve y sucinta: primero, al llegar el paciente al establecimiento de salud, este tiene que tener un reposo de 5 minutos como mínimo para la toma de funciones vitales siendo la presión arterial la más importante, seguido de la medida del peso, talla, temperatura, frecuencia cardiaca, frecuencia respiratoria y saturación de oxígeno para luego tener que buscar la historia clínica en la cual se debe ingresar y anexar estos datos así como en la Ficha de Única de Atención (FUA) todo este desenlace toma al responsable de ésta área un tiempo determinado cosa que el paciente no comprende; todo lo descrito anteriormente se podría subsanar implementando un plan y/o un área específica donde se dedique al proceso de prevención y rehabilitación de quienes sean más propensos o presenten ya esta patología que es lo que se propone con el desarrollo de esta investigación, ya que como es sabido en este nivel de atención no existe estas áreas, estos programas que se dedique a educar en el manejo de estos factores desencadenantes que consecuentemente nos lleven a presentar el Síndrome de Burnout en sus diferentes niveles y/o estadios de gravedad.

En cuanto a la dimensión despersonalización, se evaluarán las tablas 2,3,4 y 5 en su conjunto, podremos mencionar que de igual forma que en la primera dimensión, son los del grupo femenino las que presentan con mayor prevalencia este fenómeno, así como se evidencia que las personas que tienen un intervalo de edad comprendido entre 20 a 39 años y un tiempo de trabajo de 0 a 10 años presentan en un nivel bajo de patología que de acuerdo a la aplicación del instrumento estos no alcanzan un puntaje mayor de cuatro lo cual corresponde a un nivel bajo, pero en menor cantidad de participantes de acuerdo al instrumento aplicado dan como resultado un puntaje mayor de cuatro lo que es indicativo que representan un nivel medio y alto, cuentan con alerta para el caso de esta variable de Burnout; la mayoría del personal encuestado tanto médicos, entre otros no cuentan con alerta para el caso de esta variable del síndrome de burnout a partir de cada uno de los ítems contemplados en el instrumento de medición de Maslach Burnout Inventory aplicado; a diferencia del personal técnico en enfermería y licenciados (as) en enfermería que son los que presentan en mayor cantidad de servidores con alteración de acuerdo a esta variable del Burnout.

En la dimensión realización personal de los servidores encuestados se puede deducir que son los del sexo femenino, así como los que cuentan con menor edad y tiempo de trabajo quienes presentan con mayor frecuencia alteración muy similar de esta dimensión en sus niveles bajo, medio y alto, por lo que se debe tener mayor atención del cuidado en el manejo de sus emociones a través de un plan de mejora en este personal ya que como dimensión en sí nos indica que existen en sendos establecimiento de esta Microred, pacientes potenciales en desarrollar el síndrome de burnout en sus expresiones más severas contraviniendo el concepto en sí de lo que es la realización personal o autorrealización.

En cuanto a la clasificación del síndrome de Burnout en sí mediante la aplicación del instrumento podemos inferir que de la población total encuestada tanto a nivel de género y edad hay una similitud en el puntaje del instrumento aplicado que es mayor de 34, que permite clasificarlo en un nivel intermedio caso similar al trabajo realizado por Mendoza Malca en un centro de salud donde concluyó que el 45% de los participantes presentaba síndrome de Burnout y las dimensiones con mayor prevalencia fue la desrealización con un 47.5% seguido de

un 42.5% presentó desgaste emocional y el 40% presento un grado alto de realización personal, este síndrome de desarrolla a partir de las condiciones laborales que tienen y la fuertes demandas sociales.

El concepto teórico de este síndrome coincide con el desarrollo practico de cuerdo a los resultados obtenidos en este estudio, es así que dentro de estas instituciones de la Microred de Cajamarca, los servidores públicos que presentan un mayor porcentaje son los del área de triaje y enfermería, quienes laboran, especialmente los del área de triaje, en espacio muy reducidos, desordenados con un estado higiénico malo, estos trabajadores son potenciales pacientes en desarrollar conductas negativas hacia lo laboral así como también hacia los demás repercutiendo esto en la productividad, generando mayor abandono de los centros de trabajo.

En este estudio, de acuerdo con los resultados en cuanto al ítem genero se evidencia que no hay una diferencia significativa entre ambos con un 46.67% y 43.33% respectivamente en un nivel medio; en cuanto a la edad, los comprendidos entre 20-39 años y los de 40-59 años no presentan una diferencia que predomine una por sobre la otra ya que se presentan en la cantidad de casos similares con sendos porcentajes de 46.67% y 33.33% respectivamente; en cuanto al tiempo de trabajo son los comprendidos entre 0-10 años y 21-39 años los que más preponderancia en presentar este síndrome con porcentajes de 56.67% y 23.33% respectivamente, con estos datos luego de la aplicación del instrumento de trabajo podremos inferir que la gran mayoría de estos servidores que laboran en los distintos establecimientos de salud que pertenecen a esta Microred, así como los que trabajan en distintas áreas requieren con mucha urgencia un programa que mejore o fortalezca su sistema cognitivo y por ende de la misma manera su estado físico, ya que como mencionamos anteriormente en estas instituciones estatales no existe un administración y/o gestión de las actividades de una forma adecuada que dirija a estos servidores hacia el logro de objetivos llamada Management.

Finalmente podremos mencionar que en el presente estudio luego de utilizar el instrumento de estudio quedo demostrado que la gran mayoría de los participantes indistintamente de la edad, sexo, área de trabajo y tiempo de trabajo

al menos uno presenta el síndrome de Burnout en cualquier nivel de clasificación que requiere atención inmediata y de forma oportuna, ya que se ha evidenciado que los factores determinantes para presentar esta patología fueron las malas relaciones interpersonales, la falta de estímulos por logros obtenidos, la poca flexibilidad en la programación de turnos, que impide a estos sean eficaces; en el presente estudio planteamos una propuesta o un plan para el afrontamiento de este síndrome ya sea de forma individual o grupal pero con el mismo concepto, que no solamente sea empleado en nuestra institución sino más bien se plantea como un inicio para su implementación en cada institución del estado y/o cualquier otra institución, ya que hay multiplicidad de trabajos relacionados con métodos de afrontamiento los cuales no son muy concluyentes, al contrario de nuestro estudio que es el primero que se plantea para su posterior desarrollo y aplicación y de esta manera evitaríamos tanta deserción de puestos laborales, el refugio de ciertos trabajadores en el consumo de drogas como el alcohol, baja productividad, mejorar la calidad de atención del paciente, mejorar las relaciones interpersonales que en la actualidad se han visto incrementadas en la mayoría de instituciones, logrando que el individuo a través del coaching logre al administración o gestión de todas las tareas encomendadas por la división del trabajo dentro de cada una de las instituciones.

V. CONCLUSIONES:

1. Se caracterizó el Síndrome de Burnout de acuerdo con sus dimensiones como el agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en el personal que labora en la Microred de Cajamarca a través de la tabulación de datos en el programa estadístico SPSS, obteniéndose como resultados que los que presentan edad comprendida entre 20 a 39 años así como ser de sexo femenino eran más propensos a presentar este síndrome, no dejando de lado el área de trabajo y el tiempo de servicio de estos que también son factores determinante para presentar este síndrome de burnout.
2. Se elaboro una propuesta de coaching para el afrontamiento de este síndrome, para aplicarlo en el grupo o población de estudio y así podremos mejorar el estatus emocional, la calidad de vida del servidor público, con un único objetivo que es el de lograr metas trazadas y lo más importante brindar una calidad de atención excepcional al paciente.
3. La efectividad del programa de coaching se evaluará luego de aplicar la propuesta de coaching, ya que, como trabajo propositivo, solo se desarrolla hasta esta etapa que consiste en la elaboración de una propuesta de mejora.

VI. RECOMENDACIONES

1. Esta investigación arroja datos de una población pequeña, por lo que sería importante aplicarlo en una muestra más amplia, al aplicar la propuesta de esta tesis a nivel instituciones no solo a nivel local, porque no a nivel nacional e internacional, de esta forma disminuiríamos las consecuencias del Síndrome de Burnout, como el ausentismo laboral, refugio en el consumo de drogas entre otras.
2. Implementar un área en cada institución del estado para el manejo de pacientes con Síndrome de Burnout, aplicando la Propuesta de esta tesis con el fin de mejorar la calidad de vida del servidor público.
3. Al desarrollar la propuesta planteada en este estudio garantizaríamos la disminución significativamente del Síndrome de Burnout de los trabajadores de la Microred de Cajamarca. Evaluar la posibilidad de contratar un Coach para planeación y ejecución del programa de intervención propuesto.
4. Con base en las actividades planteadas y los nuevos resultados de la aplicación de seguimiento del MBI, plantear otras actividades de prevención e intervención que den continuidad a este programa.
5. Teniendo en cuenta que desde las disposiciones legales las entidades del estado deben aplicar encuestas en el tema de Seguridad y Salud en el Trabajo para detectar factores de riesgo, sería importante articular estos resultados con los obtenidos en el MBI y así enunciar otras acciones de prevención e intervención más pertinentes y ajustadas a la situación que se esté presentando y que favorezcan el bienestar integral del personal.
6. Finalmente, los insumos de la presente investigación sirven de base para que se realicen otras que profundicen en cada característica del Síndrome de Desgaste Laboral; De igual manera poder difundirla en otras entidades del sector salud y empresas en general.

VII. PROPUESTA

El coaching, se viene convirtiendo en estos últimos años en una herramienta fundamental para mejorar el clima laboral centrado en resolver las habilidades y actitudes, lograr un crecimiento continuo hacia la obtención de resultados de acuerdo con los objetivos trazados, Ortiz de Zárate (2010). Las definiciones del término coaching mencionan a este como un proceso de escucha, como un orientador en las decisiones que se tomen, en otra escuela hacen mención como un método de hacer preguntas, en Chile ayudan al cliente a convertirse en un observador diferente de su realidad, Mejía Chiang (2020).

El afrontamiento, hace referencia a como el ser humano se enfrenta a determinados factores estresantes que influyen en el desarrollo de actividades en un centro laboral; los factores cognoscitivos y de conducta que una persona hace suyo para tratar de conducir las demandas específicas externas y/o internas que son valoradas como residuo o desbordantes de los recursos de cada individuo, Vázquez Valverde (2020).

Al utilizar al Coaching como una herramienta o estrategia para el manejo de emociones de cada servidor de esta Microred de manera tal que se pueda prevenir y/o tratar el grado de estrés severo o síndrome de Burnout, podremos lograr un recurso valiosísimo que vendría hacer el "Management", un término que hace referencia a como se podrían determinar, claro está al aplicar el instrumento de estudio, el conjunto de fortalezas y debilidades de estos servidores públicos, que en una primera etapa se realizaría de forma individual, luego para pasar hacer un trabajo de forma grupal con un único fin que es el de dar respuesta de una forma segura de quienes son y que es lo que pueden aportar a esta institución.

Ahora bien, al conocer los aspectos teóricos, podré mencionar como objetivo rehabilitar la presencia del Síndrome de Burnout abordando los factores desencadenantes de este síndrome, en el personal afectado de la Microred de Cajamarca.

En esta investigación, al aplicar el instrumento de recolección de datos para determinar quién presenta este síndrome en cualesquiera de sus etapas, se identificaron que un mayor porcentaje; independientemente del sexo, la edad, el área de trabajo así como el tiempo de trabajo; presentan en un porcentaje alto un nivel leve de la enfermedad, en una menor proporción de casos presentan un nivel medio pero hay un cierto grupo de participantes que lo presentan de forma severa; es por este motivo que se vio la necesidad de crear una propuesta de coaching para el afrontamiento de esta patología en el servidor que labora en esta institución con el fin de mejorar el estado emocional de la persona que la padece y así de esta manera lograríamos alcanzar metas propuestas por la institución, a la vez lograríamos mejorar la calidad de vida del grupo de estudio, disminuir el ausentismo laboral y por qué no, el presente estudio sea un referente para otras instituciones que presentan poblaciones más grandes de trabajadores sobre todo en el sistema público que es donde carecemos de incentivos y/o programas de este tipo para mejorar la salud mental de nuestros servidores públicos.

Marco legal podremos mencionar a:

Ley N° 26842, Ley General de Salud.

Ley N° 27783, Ley de Bases de la Descentralización.

Ley N° 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales.

Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.

Ley N° 30895 Ley que Fortalece la Función Rectora del Ministerio de Salud.

Decreto Legislativo N° 1504, Decreto Legislativo que fortalece al Instituto Nacional de Salud para la Prevención y Control de las Enfermedades.

Propuesta del programa de coaching para el Síndrome de Burnout

Fase	Objetivo	Actividades	Indicador	Meta	Periodo	Responsable.
Fases previas	Luego del procesamiento de datos, se identificarán y se clasificarán de acuerdo con nivel o grado del SB que presentan sendos participantes del grupo de estudio.					
Exploración	Autoconocimiento	Afilan el hacha	Numero de personal Capacitado	30 colaboradores	2 días	Unidad orgánica
Enfocar	Elaboración de objetivos del plan de acción	Círculos de influencia y preocupación	Numero de personal Capacitado	6 colaboradores	2 días	Grupo de trabajo Coaching
Analizar	Identificar los recursos que tenemos de cara a los objetivos	Herramienta del Qué Cómo y Para qué	Numero de personal capacitado	6 colaboradores	4 días	Grupo de trabajo Coaching
Planificar	Analizar y recordar los procesos de forma sistemática.	Esquema de Ishikawa	Numero de personal capacitado	6 colaboradores	4 días	Grupo de trabajo Coaching
Actuar	Potenciar las habilidades de los colaboradores.		Número de casos Resueltos	6 colaboradores	5 meses	Grupo de trabajo Coaching
Seguimiento	Verificar y controlar la asistencia de todos los participantes a las fases programadas					
Comunicación de los resultados.	Se realizarán luego de dar por finalizado el programa y luego de aplicar el instrumento (ESCALA DE MASLACH BURNOUT INVENTORY)					

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arteaga, A. J. (2014). Prevalencia del Síndrome de Burnout en Personal de Salud. *Revista Médica Panacea* , 40 - 44.

Barreto Osama, D. &. (Abril de 2021). [scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-71072021000100030#:~:text=El%20Agotamiento%20Emocional%20\(AE\)%20es,que%20conjugan%20diversos%20elementos%20estresores.](https://scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-71072021000100030#:~:text=El%20Agotamiento%20Emocional%20(AE)%20es,que%20conjugan%20diversos%20elementos%20estresores.)
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-71072021000100030#:~:text=El%20Agotamiento%20Emocional%20\(AE\)%20es,que%20conjugan%20diversos%20elementos%20estresores.](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-71072021000100030#:~:text=El%20Agotamiento%20Emocional%20(AE)%20es,que%20conjugan%20diversos%20elementos%20estresores.)

Bianchini Matamoros, M. (Noviembre de 2018). *SciELO*. SciELO: https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00151997000200017

Borda Pablo, e. a. (2017). *Estrategias para el análisis de datos cualitativos*. Buenos Aires: Carolina De Volder - Centro de Documentación e Información, IIGG.

Cáceres Taco, J. T. (2021). *síndrome de burnout y satisfacción laboral* . Lima.

Castro Horacio, e. (2022). scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0025-76802022000600479.
www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0025-76802022000600479:
http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0025-76802022000600479

Chicata Rosas, V. (2023). [handle/20.500.12692/106285](https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/106285).
repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/106285:
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/106285>

Christina Maslach, e. a. (2001). Desgaste Profesional. *Revisión anual de Psicología* , 397-422.

De Battista, J. L. (2023). Ethical considerations for low-risk qualitative research on mental health that includes subjects with mental suffering. *revista argentina de salud pública*, 15(101), 1-6.

Dimitriu Mihai, e. a. (Noviembre de 2020). [ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7276114/](https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7276114/).
www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7276114/:
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7276114/>

Failoc Alban, D. R. (2021). “*síndrome de burnout y clima organizacional en un hospital público, durante la emergencia sanitaria por COVID – 19. Chiclayo - 2021*”. Pimentel-Perú.

Friganovic, A. e. (2019). STress and burnout syndrome and their associations with coping and job satisfaction in critical care nurses: a literature review. *Psiquiatria Danubina*, 31(1), 21 - 31.

Galarza Garcia, M. C. (2018). *Diseño de un programa de prevención e intervención del síndrome de desgaste laboral (burnout) para el personal de la salud del servicio de urgencias del hospital universitario san jorge de pereira*.

Gamboa Quispe, J. (2022). repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/12487/5/IV_FHU_501_TE_Gamboa_2022.pdf.
repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/12487/5/IV_FHU_501_TE_Gamboa_2022.pdf:
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/12487/5/IV_FHU_501_TE_Gamboa_2022.pdf

Garay Oropesa, M. (2021). [bitstream/handle/20.500.12727/8994/Garay_OM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/8994/Garay_OM.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/8994/Garay_OM.pdf?sequence=1&isAllowed=y:
https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/8994/Garay_OM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Garay Oropeza, M. (2021). *Nivel de Síndrome de Burnout en el Personal de Enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales en Tiempos de Pandemia. Clínica Ricardo Palma 2021*. Lima-Perú.

García Molina, C. E. (4 de ABRIL de 2022). [scielo.php?pid=S1699-695X2022000100007&script=sci_arttext](https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1699-695X2022000100007&script=sci_arttext). scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1699-695X2022000100007&script=sci_arttext:
https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1699-695X2022000100007&script=sci_arttext

Genoveva Rosa, e. a. (13 de Marzo de 2015). [scielo.cl/pdf/formuniv/v8n5/art09.pdf](https://www.scielo.cl/pdf/formuniv/v8n5/art09.pdf). www.scielo.cl/pdf/formuniv/v8n5/art09.pdf:
<https://www.scielo.cl/pdf/formuniv/v8n5/art09.pdf>

Gonzales, M. (2022). Ética y formación universitaria . *Revista Ibero Americana*, 85-103.

Guzman Olivares, E. (2023). [handle/20.500.12970/911/tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/911/tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/911/tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y:
<https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/911/tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Guzman Olivarez, E. (2023). [handle/20.500.12970/911/tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/911/tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/911/tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y:
<https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/911/tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Guzman Olivarez, E. (2023). [handle/20.500.12970/911/tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/911/tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/911/tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y:
<https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/911/tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Hernandez Sampieri, R. y. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill Education.

Hernández Sampieri, R. (2018). *Metodología de la investigación las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mexico: Mc Graw Hill Education.

Hernández Sampieri, R. (2018). *Metodología de la Investigación: Las Rutas Cuantitativa, Cualitativa y Mixta*. Mc Graw Hill.

Javier, L. (2021). The burnout syndrome: a modern problem. *Revista entorno, Universidad Tecnológica de El Salvador*(70), 110-120.
<https://doi.org/https://doi.org/10.5377/entorno.v0i70.10371>

Lachiner Saborio Morales, e. a. (marzo de 2015).
[scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014).
[scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014):
https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014

Lozano Vargas, A. (2021). El Síndrome de Burnout en los Profesionales de Salud en la Pandemia por la COVID-19. *Neuropsiquiatr.*, 84(1): 1-2.

Maestre Salas, S. M. (2019).
[bitstream/handle/10823/1426/Proyecto%20Mabel%20Masestre.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://alejandria.poligran.edu.co/bitstream/handle/10823/1426/Proyecto%20Mabel%20Masestre.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

alejandria.poligran.edu.co/bitstream/handle/10823/1426/Proyecto%20Mabel%20Masestre.pdf?sequence=1&isAllowed=y:
<https://alejandria.poligran.edu.co/bitstream/handle/10823/1426/Proyecto%20Mabel%20Masestre.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Maresca, J. e. (2022). Coping Strategies of Healthcare Professionals with Burnout Syndrome: A Systematic Review. *Medicina*, 58(327), 1-9.
<https://doi.org/https://doi.org/10.3390/medicina58020327>

Mejía Chiang, C. y. (2020). Coaching en las organizaciones: experiencia con personal administrativo en salud. *Urosario*, 1-26.

Mendoza Malca, J. G. (2018).
[repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32094/mendoza_mj.pdf?se](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32094/mendoza_mj.pdf?sequence=1)

quence=1&isAllowed=y.

repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32094/mendoza_mj.pdf?se

quence=1&isAllowed=y:

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32094/mendoza_mj.](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32094/mendoza_mj.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32094/mendoza_mj.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Mendoza Malca, J. W. (2018). *Síndrome de burnout y clima laboral en trabajadores del centro de salud Mochumi-Lambayeque*. Chiclayo-Perú.

Mendoza, H. Y. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mexico: Mc Graw Hill education .

Mendoza, H. y. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mexico: Mc Graw Hill.

Navarro Segura, L. e. (2015). El Coaching como Herramienta de Trabajo de la Competencia Emocional en la Formación de Estudiantes de Educación Social y Trabajo Social de la Universidad Ramón Llull, España. *Formación Universitaria*, 8(5), 77-90.

Noroña Salcedo, D. R. (junio de 2023). dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/12794.

[https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/12794:](https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/12794)

<https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/16222>

Ortiz de Zárate, M. (2010). Psicología y coaching: marco general, las diferentes escuelas. *Capital Humano*,. *Coaching*(243), 243, 56-68.

Osorio Maricela, e. a. (22 de Abril de 2021). psicologiaysalud.uv.mx/index.php/psicysalud/article/view/2695.

[psicologiaysalud.uv.mx/index.php/psicysalud/article/view/2695:](https://psicologiaysalud.uv.mx/index.php/psicysalud/article/view/2695)

<https://psicologiaysalud.uv.mx/index.php/psicysalud/article/view/2695>

Paulina, H. S. (2018). *Metodología de la Investigación Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill Education.

Rendón Montoya, M. S. (10 de Agosto de 2020). scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1695-61412020000300479.

[scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1695-61412020000300479:](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1695-61412020000300479)

https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1695-61412020000300479

Saborio Morales, L. &. (2015). Síndrome de Burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*, 119 - 124.

Sanchez Andrea, C. P. (2022). repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/14431/1/UVDT.P_SanchezAndrea-CaicedoPedro_%202022.pdf.

https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/14431/1/UVDT.P_SanchezAndrea-CaicedoPedro_%202022.pdf:

https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/14431/1/UVDT.P_SanchezAndrea-CaicedoPedro_%202022.pdf

Sanchez Chaparro, A. T. (24 de mayo de 2022). repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/5937360.

repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/5937360:

<https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/5937360>

Sánchez Masó, Y. (2022). Afrontamiento del síndrome de Burnout asociado a un rebrote de COVID-19 en Santiago de Cuba. *Revista Cubana de Enfermería*, 1-16.

Sánchez Masó, Y. y. (4 de Noviembre de 2022). revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/5480.

revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/5480:

<https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/5480>

Sánchez Narváez, F. (2020). *Síndrome De Burnout: Relación con Otros Trastornos Emocionales*. Mexico: Grupo Rodrigo Porrúa.

Sans Zapata, M. (2012). El Coaching. *3Ciencias*, 3-6.

Serna Corredor, D. S. (2020). Burnout en el personal del área de salud y estrategias de afrontamiento. *SciELO Analytics*, 24(1), 372-387.

Solf Zárate, A. (2022). el coaching como un rol en la actividad profesional del psicólogo. *Avances en Psicología*, 30(1), 1 - 8.

<https://doi.org/https://doi.org/10.33539/avpsicol.2022.v30n1.2515>

Teixeira, C. e. (2016). Occupational stress and coping strategies among nursing professionals in hospital environment. *Enfermeria Global*, 15(44), 310 - 320.

Torres Malla, A. J. (2019). *handle/20.500.12866/7339/Relacion_TorresMalla_Alvaro.pdf?sequence=1&isAllowed=y*.

repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/7339/Relacion_TorresMalla_Alvaro.pdf?sequence=1&isAllowed=y:

https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/7339/Relacion_TorresMalla_Alvaro.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vallejo, U. C. (2020). *uploads/2020/11/RCUN%C2%B00262-2020-UCV-Aprueba-Actualizaci%C3%B3n-del-C%C3%B3digo-%C3%89tica-en-Investigaci%C3%B3n-1-1.pdf*. [ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/11/RCUN%C2%B00262-2020-UCV-Aprueba-Actualizaci%C3%B3n-del-C%C3%B3digo-%C3%89tica-en-Investigaci%C3%B3n-1-1.pdf](https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/11/RCUN%C2%B00262-2020-UCV-Aprueba-Actualizaci%C3%B3n-del-C%C3%B3digo-%C3%89tica-en-Investigaci%C3%B3n-1-1.pdf):

<https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/11/RCUN%C2%B00262-2020-UCV-Aprueba-Actualizaci%C3%B3n-del-C%C3%B3digo-%C3%89tica-en-Investigaci%C3%B3n-1-1.pdf>

<https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/11/RCUN%C2%B00262-2020-UCV-Aprueba-Actualizaci%C3%B3n-del-C%C3%B3digo-%C3%89tica-en-Investigaci%C3%B3n-1-1.pdf>

<https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/11/RCUN%C2%B00262-2020-UCV-Aprueba-Actualizaci%C3%B3n-del-C%C3%B3digo-%C3%89tica-en-Investigaci%C3%B3n-1-1.pdf>

<https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/11/RCUN%C2%B00262-2020-UCV-Aprueba-Actualizaci%C3%B3n-del-C%C3%B3digo-%C3%89tica-en-Investigaci%C3%B3n-1-1.pdf>

Vázquez Valverde, C. C. (s.f.). *https://www.psicosocial.net/historico/index.php?optiestrategias-de-afrontamiento&category_slug=trauma-duelo-y-culpa&Itemid=100225*.

www.psicosocial.net/historico/index.php?option=com_docman&view=download&alias=94-estrategias-de-afrontamiento&category_slug=trauma-duelo-y-culpa&Itemid=100225:

https://www.psicosocial.net/historico/index.php?option=com_docman&view=download&alias=94-estrategias-de-afrontamiento&category_slug=trauma-duelo-y-culpa&Itemid=100225

Vera Carrasco, O. (2022). el síndrome de burnout en los profesionales de la salud por la pandemia del COVID-19. *Revista Médica La Paz*, 28(2), 66-72.

Wolk, L. (2007). *coaching el arte de las brasas* . Buenos Aires: Gran Aldea Editores.

Zhang Yuxia, e. a. (26 de Octubre de 2020).
pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33192686/. pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33192686/:
<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33192686/>

ANEXO I: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Instrumento
Coaching como método de afrontamiento	Proceso que ayudará a obtener resultados a nivel cognitivo del personal que labora en la Microred de Cajamarca.	Fase que, determinada la génesis de una fase de un procedimiento, dependiendo de las características situacionales que forman parte de un proceso para mejorar el sistema cognitivo del servidor.	Sociales Psicológicos Técnicos Éticos	Satisfacción Cambio producto de aprendizaje Aplicación de lo aprendido Impacto ROI	Escala ordinal o de rangos	KPI
Prevalencia del Síndrome de Burnout en el personal que labora en una Microrred de Cajamarca	Número de participantes que presentan el Síndrome de Burnout en sus distintos grados o niveles de acuerdo con su clasificación.	Determinación de la cantidad de servidores que presentan el síndrome de Burnout mediante la aplicación del instrumento (escala de MASLACH)	Agotamiento emocional Despersonalización realización personal	1,2,3,6,8,13,14,16,20 5,10,11,15,22 4,7,9,12,17,18,19,21	Escala ordinal o de rangos	Escala de MASLACH

ANEXO II: CUESTIONARIO PARA DETERMINAR COACHING PARA EL AFRONTAMIENTO DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL QUE LABORA EN LA MICRORED DE CAJAMARCA

CUESTIONARIO BURNOUT

Señale el número que crea oportuno sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

Edad: Sexo/género:Área de trabajo:Tiempo de trabajo:.....

		0	1	2	3	4	5	6
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo							
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo							
3	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo							
5	Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas que tengo que atender							
5	Creo que trato a algunas personas como si fueran objetos impersonales							
6	Trabajar todo el día con personas es realmente estresantes para mi							
7	Trato con mucha efectividad los problemas de las personas							
8	Siento que mi trabajo me está desgastando							
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de los demás con mi trabajo							
10	Me he vuelto insensible con la gente desde que ejerzo esta ocupación							
11	Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente							
12	Me siento muy enérgico							
13	Me siento frustrado por mi trabajo							
14	Siento que estoy trabajando demasiado							
15	No me preocupa realmente lo que ocurre a algunas personas a las que doy servicio							
16	Trabajar directamente con personas me produce estrés							

17	Fácilmente puedo crear un clima agradable en mi trabajo							
18	Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas							
19	He conseguido muchas cosas valiosas en este trabajo							
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades							
21	En mi trabajo, trato los problemas emocionales con mucha calma							
22	Creo que las personas a quienes atiendo me culpan de sus problemas							

INSTRUCCIONES: Lea cuidadosamente cada enunciado y marque los casilleros correspondientes a la frecuencia de sus sentimientos acerca del trabajo donde labora. Las opciones que pueda marcar son:

- 0 = Nunca/Ninguna vez
- 1 = Casi nunca/ Pocas veces al año
- 2 = Algunas veces / Una vez al mes o menos
- 3 = Regularmente / Pocas veces al mes
- 4 = Bastantes veces / Una Vez por semana
- 5 = Casi siempre / Pocas veces por semana
- 6 = Siempre / Todos los días

ANEXO III: INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

3.4. FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO

DATOS INFORMATIVOS

1. Nombre del cuestionario: ESCALA DE MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI)
2. Tipo de instrumento: Cuestionario
3. Lugar de ejecución: Ecuador.
4. Autor (es): Ruth Calle Cabezas, Clemencia Magdalena Aguirre Plúas, Jimmy Abraham Calle Cabezas, Daniel Rolando Izquierdo Cevallos.
5. Medición: Estrés laboral.
6. Administración: Población multiocupacional
7. Tiempo de aplicación: 30 minutos
8. Forma de aplicación: Individual – colectiva
9. Objetivo: Determinar la validez y confiabilidad de las propiedades Psicométricas del Maslach Burnout Inventory.
10. Capacidades para evaluar:

Estrés laboral:

Agotamiento emocional:

- Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.
- Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.
- Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.
- Trabajar todo el día con personas es realmente estresante para mí.
- Siento que mi trabajo me está desgastando.
- Me siento frustrado por mi trabajo.
- Siento que estoy trabajando demasiado.
- Trabajar directamente con personas me produce estrés.
- Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.

Despersonalización:

- Creo que trato algunos pacientes como si fueran objetos.
- Me he vuelto insensible con la gente desde que ejerzo esta ocupación.
- Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente

- No me preocupa realmente lo que les ocurre a algunas de los pacientes a los que doy servicio.
- Creo que las personas a quienes atiendo me culpan de sus problemas.

Realización personal

- Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas que tengo que atender
- Trato con mucha efectividad los problemas de las personas
- Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de los demás con mi trabajo
- Me siento muy enérgico
- Fácilmente puedo crear un clima agradable en mi trabajo
- Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas
- He conseguido muchas cosas valiosas en este trabajo
- En mi trabajo, trato los problemas emocionales con mucha calma.

Validaciones:

El MBI ha sido validado en distintos países, llegándose a confirmar el grado de validez de este, lo que consecuentemente a permitido que este instrumento se use en diferentes contextos para determinar el grado de burnout en las personas que la usan. Este instrumento se ha validado por cuatro expertos dentro de este mismo estudio:

1. Ruth Calle Cabezas:
rcalle@ups.edu.ec
Universidad Politécnica Salesiana
<https://orcid.org/0000-0002-2891-8644>
2. Clemencia Magdalena Aguirre Plúas
caguirrep@unemi.edu.ec
Universidad Estatal de Milagro
<https://orcid.org/0000-0003-3424-6570>
3. Jimmy Abraham Calle Cabezas
Jimmycalle.calle@hotmail.com
Universidad Católica de Santiago de Guayaquil
<https://orcid.org/0000-0002-7672-8546>
4. Daniel Rolando Izquierdo Cevallos
dizquierdoc@unemi.edu.ec
Universidad Estatal de Milagro
<https://orcid.org/0000-9717-7672-7034>

Desarrollaron un análisis descriptivo de la muestra, resultado de alfa de Cronbach para constatar la validez y confiabilidad de la prueba:

TEST DE FIABILIDAD – ALFA DE CRONBACH

Estadística de fiabilidad			
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos	
,908	,909	22	

El alfa de Cronbach muestra un valor de 0.908, lo cual refleja una fiabilidad superior, según escalas establecidas.

FICHA DE VALIDACIÓN DE PROPUESTA POR EXPERTOS
EXPERTO 1:

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN (Debe ser llenado por el investigador)			
Título de la investigación	Coaching para el afrontamiento del Síndrome de Burnout en el personal que labora en la Microred de Cajamarca		
Autor(a)	Wilman Manuel Vásquez Huamán	Programa	Maestría en gestión de los Servicios en Salud
Línea de investigación	Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud		
Variable a ser evaluada	Coaching como método de afrontamiento		
Denominación de la propuesta	Plan		

DATOS DEL PROFESIONAL EXPERTO (Debe ser llenado por el experto)			
Nombre del profesional experto	Rosa Barboza Bustamante		
Profesión	Ingeniera Agrónoma Coach Profesional	Grado académico	Maestra en Docencia Universitaria
Institución en la que labora	Escuela de Posgrado Universidad Cesar Vallejo Filial Chiclayo		
Tiempo de experiencia laboral	10 años (En la UCV., desde abril del 2013 a la fecha)		

INSTRUCCIONES: Estimado Doctor(a), solicito que en el siguiente formato evalúe la pertinencia, coherencia de la PROPUESTA que se está validando, marcando en los niveles de ejecución la puntuación que considere pertinente para cada criterio.

Criterios	Descripción	Deficiente 0 – 20				Regular 21 – 40				Buena 41 – 60				Muy Buena 61 – 80				Excelente 81 – 100				RECOMENDACIONES.	
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96		
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100		
Generalidades de la Propuesta	Denominación de la propuesta																				x		
	Secciones que comprende																					x	
	Jerarquización de cada sección																					x	
	Interrelación o articulación entre componentes																					x	
Estructuración de la propuesta	Presenta de manera notable el tema eje																					x	
	Incluye los componentes necesarios de un plan o programa																					x	
	Existe coherencia entre todos los elementos incluidos en la propuesta (Etapas, tema eje, estrategias, fundamentos, teóricos,																					x	


PERÚ

Ministerio de Educación

 Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

 Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
BARBOZA BUSTAMANTE, ROSA DNI 16533808	MAESTRA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Fecha de diploma: 11/07/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 21/09/2016 Fecha egreso: 04/03/2018	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
BARBOZA BUSTAMANTE, ROSA DNI 16533808	MAESTRA EN CIENCIAS CON MENCIÓN EN INGENIERÍA AMBIENTAL Fecha de diploma: 21/07/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 18/05/2002 Fecha egreso: 25/04/2004	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO <i>PERU</i>
BARBOZA BUSTAMANTE, ROSA DNI 16533808	BACHILLER EN AGRONOMÍA Fecha de diploma: Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO <i>PERU</i>
BARBOZA BUSTAMANTE, ROSA DNI 16533808	INGENIERO AGRÓNOMO Fecha de diploma: Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO <i>PERU</i>

EXPERTO 2:
FICHA DE VALIDACIÓN DE PROPUESTA

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN (Debe ser llenado por el investigador)			
Título de la investigación	Coaching para el afrontamiento del Síndrome de Burnout en el personal que labora en la Microred de Cajamarca		
Autor(a)	Wilman Manuel Vásquez Huamán	Programa	Maestría en gestión de los Servicios en Salud
Línea de investigación	Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud		
Variable para evaluar	Coaching como método de afrontamiento		
Denominación de la propuesta	Plan		

DATOS DEL PROFESIONAL EXPERTO (Debe ser llenado por el experto)			
Nombre del profesional experto	Eduardo Martín Amorós Rodríguez		
Profesión	Ingeniero Industrial	Grado académico	Magister
Institución en la que labora	CEO Fundador del Instituto de Neurocoaching Leads Perú		
Tiempo de experiencia laboral	35 años		

INSTRUCCIONES: Estimado Doctor(a), solicito que en el siguiente formato evalúe la pertinencia, coherencia de la PROPUESTA que se está validando, marcando en los niveles de ejecución la puntuación que considere pertinente para cada criterio.

Criterios	Descripción	Deficiente 0 – 20				Regular 21 – 40				Buena 41 – 60				Muy Buena 61 – 80				Excelente 81 – 100				RECOMENDACIONES.
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
Generalidades de la Propuesta	Denominación de la propuesta																					x
	Secciones que comprende																					x
	Jerarquización de cada sección																					x
	Interrelación o articulación entre componentes																					x
Estructuración de la propuesta	Presenta de manera notable el tema eje																					x
	Incluye los componentes necesarios de un plan o programa																					x
	Existe coherencia entre todos los elementos																					x



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra previamente inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	AMOROS RODRIGUEZ
Nombres	EDUARDO MARTIN
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	16652777

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	FACULTAD DE TEOLOGÍA PONTIFICIA Y CIVIL DE LIMA
Rector	PEDRO HIDALGO DIAZ
Secretario General	DONATO JIMENEZ SANZ
Decano	-

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRIA EN EDUCACION PSICOLOGIA DE LA EDUCACION
Fecha de Expedición	30/04/2010
Resolución/Acta	045/2010
Diploma	A955513

Lugar y fecha de emisión de la presente constancia:
Santiago de Surco, 18 de Agosto de 2021



CÓDIGO VIRTUAL 0000342289

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

EXPERTO 3:
FICHA DE VALIDACIÓN DE PROPUESTA

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN (Debe ser llenado por el investigador)			
Título de la investigación	Coaching para el afrontamiento del Síndrome de Burnout en el personal que labora en la Microred de Cajamarca		
Autor(a)	Wilman Manuel Vásquez Huamán	Programa	Maestría en gestión de los Servicios en Salud
Línea de investigación	Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud		
Variable a ser evaluada	Coaching como método de afrontamiento		
Denominación de la propuesta	Plan		

DATOS DEL PROFESIONAL EXPERTO (Debe ser llenado por el experto)			
Nombre del profesional experto	Milton Francisco Calopiña Avalo		
Profesión	Ciencias de la comunicación	Grado académico	Magister
Institución en la que labora	Profesor principal - USAT		
Tiempo de experiencia laboral	30 años		

INSTRUCCIONES: Estimado Doctor(a), solicito que en el siguiente formato evalúe la pertinencia, coherencia de la PROPUESTA que se está validando, marcando en los niveles de ejecución la puntuación que considere pertinente para cada criterio

Criterios	Descripción	Deficiente 0 – 20		Regular 21 – 40				Buena 41 – 60				Muy Buena 61 – 80				Excelente 81 – 100				RECOMENDACIONES.	
				1	6	1	6	1	6	1	6	1	6	1	6	1	6	1	6		
		0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5		00
Generalidades de la Propuesta	Denominación de la propuesta																				
	Secciones que comprende																				
	Jerarquización de cada sección																				
	Interrelación o articulación entre componentes																				
Estructuración de la propuesta	Presenta de manera notable el tema eje																				
	Incluye los componentes necesarios de un plan o programa																				
	Existe coherencia entre todos los elementos incluidos en la propuesta (Etapas, tema eje, estrategias, fundamentos, teóricos,																				
	Se aprecia articulación lógica																				



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	CALOPIÑA AVALO
Nombres	MIITON FRANCISCO
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	03565455

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	FACULTAD DE TEOLOGÍA PONTIFICIA Y CIVIL DE LIMA
Rector	PEDRO HIDALGO DIAZ
Secretario General	DONATO JIMENEZ SANZ
Decano	-

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRIA EN EDUCACION PSICOLOGIA DE LA EDUCACION
Fecha de Expedición	30/04/2010
Resolución/Acta	046/2010
Diploma	A955512
Fecha Matrícula	Sin información (*****)
Fecha Egreso	Sin información (*****)

Fecha de emisión de la constancia:
20 de Diciembre de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0001030815

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 20/12/2022 12:35:48-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

(*****) La falta de información de este campo, no involucra por sí misma un error o la invalidez de la inscripción del grado y/o título, puesto que, a la fecha de su registro, no era obligatorio declarar dicha información. Sin perjuicio de lo señalado, de requerir mayor detalle, puede contactarnos a nuestra central telefónica: 01 500 3930, de lunes a viernes, de 08:30 a.m. a 4:30 p.m.

ANEXO IV: CONSENTIMIENTO INFORMADO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, Acepto participar voluntariamente de esta investigación, conducida por el estudiante de la Maestría de Gestión de Servicios de Salud, Wilman Manuel Vasquez Huaman. He sido informado que el objetivo de este estudio es determinar la efectividad del Coaching como método de afrontamiento del Síndrome de Burnout en los servidores de salud de la Microred de Cajamarca. Me han indicado que tendré que responder a un cuestionario relacionado al STRESS LABORAL, en el personal que cumple los criterios de inclusión de la Microred de Cajamarca, el cual tomará un tiempo aproximado de 15 minutos.

Reconozco que la información que provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar al responsable de esta investigación, al correo: wmvahu@hotmail.com

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando este haya concluido. Para esto puedo contactarme con el autor, al correo anteriormente mencionado.

FIRMA

DNI

ANEXO V: SOLICITUD DE PERMISO

POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

Pimentel, 22 de mayo de 2023

Licenciada Rocio Quilcate Terrones
Jefe de RRHH de Microred Nanchoc
Cajamarca.

ASUNTO : SOLICITA AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR INVESTIGACIÓN

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarle cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual Usted representa.

La Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo Campus Chiclayo ofrece los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grado Académico de Maestro o de Doctor, a cuyo efecto deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un trabajo de investigación científica (Tesis), cuyos resultados benefician tanto al estudiante investigador como a la institución donde se realiza la investigación.

Por lo expuesto, solicito a usted tenga a bien autorizar la realización de la investigación que se detalla en la institución que dignamente dirige.

- 1) Apellidos y nombres de estudiante : Vásquez Huamán, Wilman Manuel
- 2) Programa de estudios : Posgrado
- 3) Mención : Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud
- 4) Ciclo de estudios : III
- 5) Título de la investigación : Coaching como método de afrontamiento para el Síndrome de Burnout en el personal que labora en la MicroRed de Cajamarca.
- 6) Asesor : Dra. Vilma Monteagudo Zamora

Le anticipo mi agradecimiento por su gentil colaboración.

Atentamente,



A handwritten signature in black ink, appearing to read "J.P.M.", written over a horizontal line.

Dr. Juan Pablo Muro Moreno
Jefe de la Unidad de Posgrado - Chiclayo



GOBIERNO REGIONAL DE CAJAMARCA
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD CAJAMARCA
DIRECCIÓN DE LA RED DE SALUD SAN MIGUEL
GERENCIA DE LA MICRORED NANCHOC



"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

Nanchoc 5 de junio del 2023

Sr. JUAN PABLO MURO MORENO

Jefe de la Unidad de Posgrado – Chiclayo

PRESENTE. –

Por medio del presente documento autorizo al investigador/a, Wilman Manuel Vasquez Huaman, responsable del proyecto de investigación titulado "Coaching como método de afrontamiento para el Síndrome de Burnout en el personal que labora en la MicroRed de Cajamarca", correspondiente a un estudio de Tesis.

Entiendo que el objetivo principal de la investigación es mejorar el estado de salud mental del personal que labora en esta MicroRed, además comprendo que las personas invitadas, lo hacen de manera voluntaria previo consentimiento informado, independientemente de mi autorización.

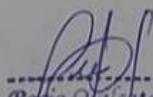
También comprendo que implica un manejo confidencial, por lo que los participantes no serán identificados, tampoco las organizaciones en los documentos o publicaciones derivadas del estudio. La información obtenida será utilizada solo con fines de esta investigación. Permito la recopilación de información a través de documentos, entrevistas.

Ante cualquier duda o consultas respecto a la investigación puede contactar al investigador responsable Wilman Manuel Vasquez Huaman, cel. n°. 991060836, en tanto ante algún reclamo referido a la vulneración de los derechos de los participantes, puede contactarse con el Comité de Ética de la Universidad Cesar Vallejo, secretaria ejecutiva.

La presente Carta de Autorización se firma en dos ejemplares. Uno de los documentos queda en poder del investigador y el otro en poder del encargado/a de Gerencia. Para formalizar el permiso en este estudio, firma a continuación.

Atte.




Roxo Quilcate Terrones
LIC. EN ENFERMERIA
C.TE.P. 50024

ANEXO VI: RESULTADO DE SIMILITUD DEL PROGRAMA TURNITIN.



Recibo digital

Este recibo confirma que Turnitin ha recibido tu trabajo. A continuación, encontrarás la información del recibo perteneciente a tu entrega.

Autor del envío	WILMAN MANUEL VASQUEZ HUAMAN
Identificador del trabajo de Turnitin (Identificador de referencia)	2140602430
Título del Envío	WILMAN VASQUEZ HUAMAN
Título de Tarea	EVALUACIÓN DEL INFORME FINAL
Fecha del envío	02/08/23, 19:54

Título del Envío	Identificador del trabajo de Turnitin	Enviado	Similitud
<u>WILMAN VASQUEZ HUAMAN</u>	2140602430	2/08/2023 19:54	13%

ANEXO VII: PLAN DE RECOLECCION DE DATOS

Para la recopilación de datos se realizará los siguientes pasos:

- Se utilizará la técnica de la encuesta y de instrumento el cuestionario según Carrasco (2018). Se empleará un cuestionario el cual presenta una confiabilidad de Alfa de Cronbach igual 0.908.
- Se solicitará mediante una carta al Gerente de dicha Microrred con el fin de obtener la autorización respectiva para la ejecución de los cuestionarios con todo el personal que labora en esta institución. Posteriormente se realizarán las coordinaciones para establecer el cronograma del inicio de la recolección de datos al grupo de estudio no sin antes haber firmado del consentimiento informado. Se tendrá en cuenta que el personal tiene turnos rotativos y que el llenado del instrumento puede durar alrededor de 10 a 15 minutos, por lo cual es necesario establecer fechas y horarios específicos.
- El instrumento consta de 22 ítems que permitirá obtener la información necesaria para caracterizar las dimensiones de ambas variables.
- Terminada la recolección de datos en el tiempo programado y habiendo alcanzado la muestra objetivo, los datos serán analizados e interpretados, se ordenarán todos los instrumentos y luego los datos serán ingresados en el procesador Microsoft Excel para la respectiva tabulación; los resultados obtenidos serán presentados mediante tablas y gráficos de acuerdo con los porcentajes hallados.

ANEXO VIII: CONSOLIDADO DE LOS CONSENTIMIENTOS INFORMADOS

1. Walter Cesar Acosta Chinchay
2. William Álvarez Zaquinaula
3. Ros Mery Chávez Chávez
4. Rocío del Carmen Quilcate Terrones
5. Carmen Rosa Sánchez Lara
6. Carlos Ramiro Sheen Ordoñez
7. Segundo Eliseo Torres Torres
8. Milagros Margarita Castañeda Silva
9. Katherine Cecilia Mestanza Bardales
10. Ataulfo Burgos Cabrera
11. Alexandra Ludgarda Escalante Carrasco
12. Edwin Olmedo Ramírez Arévalo
13. Virna Melina Consuelo Sabogal Romero
14. Mercy Marilú Ramírez Terrones
15. José Pedro Vargas Ruíz
16. Kelly Karim Angulo Arrascue
17. Ennis Maribel Cárdenas Chacón
18. Ana María Ortiz Vargas
19. Efraín Quirós Hernández
20. Erika Alvitez Diaz
21. David Araujo Chávez
22. Zaragoza Pérez Romero
23. Percy Mamberto Rojas Cáceres
24. Jackelina Marisol Ramírez Ramírez
25. Wilmer Becerra Barrantes
26. Nayur Alabet Chávez Chávez
27. Veny Natali Leiva Reducindo
28. Wilman Manuel Vásquez Huamán
29. José Carlos Aguilar Díaz
30. Jorge Luis Sangay Portal.

ANEXO IX:

ANEXO IX: PROPUESTA

1. TÍTULO:

“Coaching como método de afrontamiento del Síndrome de Burnout en el personal que labora en la Microred de Cajamarca”.

2. SÍNTESIS DEL PROBLEMA

La organización mundial de la salud en enero del 2022 ingresa de forma definitiva al Síndrome de Burnout en su Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE 11), ya que anteriormente estaba considerado dentro de una **categoria genérica** de aquellas personas que presentan problemas relacionados con la dificultad en el control de la vida, a diferencia de este año 2022 que ya se considera un problema relacionado al empleo y desempleo y es codificado como QD85: “Síndrome de desgaste ocupacional”.

Ya como una enfermedad en sí, el Síndrome de Burnout, tiene ciclos de evolución pasando por etapa o estadio de casos leves a más severos llegando así a deteriorar cognitivamente a la persona que la padece.

En esta investigación, al aplicar el instrumento de recolección de datos para determinar quién presenta este síndrome en cualesquiera de sus etapas, se identificaron que un mayor porcentaje; independientemente del sexo, la edad, el área de trabajo así como el tiempo de trabajo; presentan en un porcentaje alto un nivel leve de la enfermedad, en una menor proporción de casos presentan un nivel medio pero hay un cierto grupo de participantes que lo presentan de forma severa; es por este motivo que se vio la necesidad de crear una propuesta de coaching para el afrontamiento de esta patología en el servidor que labora en esta institución con el fin de mejorar el estado emocional de la persona que la padece y así de esta manera lograríamos alcanzar metas propuestas por la institución, a la vez lograríamos mejorar la calidad de vida del grupo de estudio, disminuir el ausentismo laboral y por qué no, el presente estudio sea un referente para otras instituciones que presentan poblaciones más grandes de trabajadores sobre todo en el sistema público que es donde carecemos de incentivos y/o programas de este tipo para mejorar la salud mental de nuestros servidores públicos.

3. Finalidad:

El propósito de crear un programa de coaching en esta investigación tiene como meta crear una estrategia para hacer frente a una patología que en la actualidad se presenta con mayor facilidad en el personal que trabaja directamente en la atención de personas como es el caso del personal de salud, una estrategia para un proceso de rehabilitación para quienes lo presentan y así mejorar la calidad de vida de cada uno de estos servidores públicos.

Para que esta propuesta tenga un sustento o una base, nos vemos en la necesidad de revisar y plasmar algunos aspectos teóricos para el manejo del síndrome de Burnout, así como para elaborar una estrategia de afrontamiento en el personal que labora en la Microred de Cajamarca (Galarza Garcia, 2018).

En la actualidad existen una multiplicidad de estudios referidos a estrategias de afrontamiento como es el caso de Maresca, José et al. Utilizando el método diagrama de flujo PRISMA 2020 donde realizó la revisión de artículos publicados en PubMed y Web of Science, obtuvo como resultado que las estrategias de afrontamiento resultaron ser eficientes en particular en cuanto a apoyo social y emocional, actividad física, etc. Llegando a concluir que una estrategia de afrontamiento adecuada puede llegar a tener una utilidad muy importante en cuanto a la prevención del deterioro cognitivo del individuo (Maresca, 2022).

En otro estudio Friganovic, Adriano et al., en su estudio realizó una búsqueda en base de datos de Scopus, PubMed con el objetivo de determinar la asociación entre mecanismos de afrontamiento y satisfacción laboral y el Burnout, dando como resultado la revisión de 786 estudios era insuficiente para cumplir con el objetivo, llegando a concluir que el Burnout es un problema severo para el sistema de salud y que aún no existe un enfoque sistemático para su prevención (Friganovic, 2019).

Por otro lado Noroña Salcedo, Darwin et al., en Ecuador, su estudio tuvo como objetivo diseñar un plan de mitigación en el personal sanitario que atendían de forma directa pacientes COVID, un diseño cualitativo-cuantitativo, la técnica que emplearon fue el cuestionario de Maslach, los resultados que obtuvieron fue que la dimensión que más afectó a esta población de estudio fue

la Realización personal, a partir del cual diseñaron un plan de mitigación con enfoque sistémico y preventivo Noroña Salcedo (2023).

El síndrome de Burnout es una patología que afecta en gran manera al personal de la salud, ya sea por el trato directo que tienen estos con personas de cierto grado de alguna enfermedad o aspectos como la sobrecarga horaria, malas relaciones interpersonales, ambientes inadecuados y así podremos ir mencionando muchos otros desencadenantes que llegarían con el tiempo a generar un deterioro cognitivo del servidor que lo padece repercutiendo en este de una forma negativa llevándolo a tomar y/o refugiarse en métodos que no son adecuados, más bien todo lo contrario, a acciones erradas como el refugiarse en el uso de drogas, alcohol, aislamiento social, abandono de un puesto de trabajo, acciones que llevarían a la persona a consecuencias fatales como el suicidio. En el afán de evitar estas consecuencias se realiza este tipo de estudios con el propósito de mejorar la resiliencia de la persona que sufre este síndrome para que enfrente de forma positiva estos aspectos estresantes generando el bienestar laboral, generando aspectos que le permitan adquirir habilidades para la resolución de problemas, administrar de una mejor forma el tiempo, análisis asertivo de las circunstancias, etc. Serna Corredor (2020).

En este estudio estableceremos un plan para el desarrollo de actividades que consiste en el acompañamiento de la persona a quien se les permite que utilicen sus experiencias como base para el cumplimiento de metas de forma eficaz y eficiente, enfatizando más el presente y el futuro pero que a la vez sin excluir el pasado, se lograra apoyándonos en la habilidad, la experiencia de un Coach quien se encargará de encaminar al servidor público hacia sus propios descubrimientos, insights y metas de acuerdo a una programación de actividades y/o sesiones, Solf Zárte (2022).

4. Ámbito de aplicación:

La presente propuesta tendrá su ámbito de aplicación en la Microred de Cajamarca en un periodo determinado, dirigido al servidor público que labora en esta institución en sus diversas áreas de acuerdo con el nivel o grado de Síndrome de Burnout que presenten, el cual se desarrollará en función de los resultados obtenidos en esta investigación y a la vez en función de los objetivos planteados.

5. Objetivos de la propuesta:

- Realizar un diagnóstico integral sobre las condiciones laborales del personal de la Microred de Cajamarca.
- Mejorar las condiciones relacionadas al síndrome de Burnout del servidor público que labora en la Microred de Cajamarca.
- Establecer y evaluar el aporte que tiene la metodología del Coaching para el afrontamiento eficaz del síndrome de Burnout en el personal de la Microred de Cajamarca.

6. Fundamento e importancia de la propuesta

La elaboración de un plan de acción está dirigido a mejorar el sistema cognitivo del servidor público que labora en sendos establecimientos de salud que en conjunto forma la Microred de Cajamarca, la razón de elaborar este plan tiene que ver con la problemática que se ha identificado al aplicar el instrumento de investigación (cuestionario de Maslach), donde se ha constatado que un porcentaje alto de los participantes presentaron un nivel bajo de acuerdo a la evaluación de sus dimensiones y de la clasificación del Burnout en sí en cuanto a Genero, Edad, Área donde laboran y el Tiempo de trabajo un porcentaje alto que sobre pasa el 50% presenta en un nivel bajo seguido en un menor porcentaje en nivel medio y un porcentaje inferior pero no de menor importancia y que merece la mejor atención para no llegar a un desenlace fatal.

7. Actividades

En la elaboración y posteriormente su aplicación de este plan, este debe tener un orden y un engranaje específico para garantizar su efectividad y se desarrollara en diversas fases:

Fase	Objetivo	Actividades	Indicador	Meta	Periodo	Responsable.
Fases previas	Luego del procesamiento de datos, se identificarán y se clasificarán de acuerdo con nivel o grado del SB que presentan sendos participantes del grupo de estudio.					
Exploración	Autoconocimiento	Afilar el hacha.	Numero de personal capacitado	30 colaboradores	2 días	Unidad orgánica
Enfocar	Elaboración de objetivos del plan de acción.	Círculos de influencia y preocupación.	Numero de personal capacitado	6 colaboradores	2 días	Grupo de trabajo Coaching
Analizar	Identificar los recursos que tenemos de cara a los objetivos	Herramienta del Qué, Cómo y Para qué	Numero de personal capacitado	6 colaboradores	4 días	Grupo de trabajo Coaching
Planificar	Analizar y recordar los procesos de forma sistemática.	Esquema de Ishikawa.	Numero de personal capacitado	6 colaboradores	4 días.	Grupo de trabajo Coaching
Actuar	Potenciar las habilidades de los colaboradores.		Número de casos resueltos.	6 colaboradores	5 meses.	Grupo de trabajo Coaching
Seguimiento	Verificar y controlar la asistencia de todos los participantes a las fases programadas					
Comunicación de los resultados.	Se realizarán luego de dar por finalizado el programa y luego de aplicar el instrumento (ESCALA DE MASLACH BURNOUT INVENTORY)					

➤ Fases previas:

Luego del procesamiento de datos, se identificarán y se clasificarán de acuerdo con nivel o grado del SB que presentan sendos participantes del grupo de estudio.

Se realizará una reunión de exposición del problema, donde se hará llegar una invitación para participar en el programa, previo a la firma de consentimiento informado para luego aplicar el instrumento (escala Maslach Burnout Inventory) que nos ayudará a determinar el nivel del síndrome de Burnout.

Fecha: A determinar.

Hora: A determinar.

Lugar: A determinar.

Responsable: Gerente de Microred de Cajamarca.

Interesados: Personal que labora en la Microred de Cajamarca que recibirán el proceso de coaching.

- Fase Exploración: En esta fase se utilizará una herramienta llamada “Afilan el hacha”, con la finalidad de mantener un equilibrio entre los servidores de esta Microred y mantener un mayor control y eficiencia.

Esta herramienta nos permitirá sintetizar las cuatro dimensiones claves que componen todo nuestro ser: el área física, mental emocional y espiritual.

Fecha: A determinar.

Hora: A determinar.

Lugar: A determinar.

Responsable: Coach.

Asistentes: Personal que labora en esta Microred de Cajamarca.

- Fase enfocar: Esta herramienta nos ayudará a determinar de qué forma distribuye su tiempo el servidor, ya que hay cosas sobre las que el individuo no tiene control. Ana Apestequia, especialista en Coaching de equipos y liderazgo sistémico, define como una herramienta que da mucho margen a la reflexión que la utilizarlo de la manera correcta, nos ayudara a poner atención donde realmente importa y dejar de preocuparnos por lo que está fuera de nuestro alcance.

Fecha: A determinar.

Hora: A determinar.

Lugar: A determinar.

Responsable: Coach

- Fase de análisis: En esta etapa se utilizará la herramienta del “Que, Como y Para que”; la cual nos permitirá encontrar el propósito en aquello que hacemos, de forma tal que nos abre una mirada potente sobre las razones por las que hacemos las cosa.

Fecha: A determinar.

Hora: A determinar.

Lugar: A determinar.

Responsable: Coach

Asistentes: Personal que labora en la Microred de Cajamarca.

- Fase planificar: Utilizaremos la herramienta “Esquema de Ishikawa”, la que nos ayudará a identificar, clasificar y poner de manifiesto posibles causas del problema analizado. Es decir, ilustra gráficamente las relaciones existentes entre un resultado (efectos) y los factores (causas) que influyen en este resultado.

Fecha: A determinar.

Hora: A determinar.

Lugar: A determinar.

Responsable: Coach

Asistentes: Personal que labora en la Microred de Cajamarca

- Fase actuar: Aquí se busca potenciar las habilidades de los participantes, se pondrá en marcha la realización de objetivos de manera constante, mientras que el Coach servirá de guía en el proceso y ayudará al Coachee a superar las dificultades de la puesta en práctica. A>BNBSSSBSSBSBBS

Fecha: A determinar.

Hora: A determinar.

Lugar: A determinar.

Responsable: Coach, Gerente de Microred.

Asistentes: Personal que labora en la Microred de Cajamarca.

8. Presupuesto: ZHGJAAZ

Recurso	Unidad de medida	Cantidad	Costo unitario	Subtotal
Campaña de sensibilización	Veces	1	0	0
Coach	Veces	3	800	800
Break	Unidad	30	10	300
Material de escritorio	Unidad	0	0	0
Laptop	Unidad	0	0	0
Papelería	Millar	2	25	50
Incentivos	De acuerdo con presupuesto de la institución.			
Total				1150

9. Evaluación para el programa de intervención

La evaluación del programa de intervención se realizará abarcando dos aspectos: la satisfacción de los trabajadores pertenecientes al programa y la efectividad del programa:

Evaluación de satisfacción: Una vez finalizado el ciclo del Programa de Intervención del Síndrome de Desgaste Laboral, se suministrará a los trabajadores que formaron parte de este, trabajadores con el síndrome de Burnout decidieron iniciar el proceso, una evaluación de satisfacción que permita evidenciar el grado de aceptación con la que cuenta el programa.

Para este fin se utilizaría el siguiente formato consignado en la Tabla 7:

Tabla 7

Formato evaluación de satisfacción Programa de Intervención

EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN PROGRAMA DE INTERVENCIÓN					
Colaborador:					
Fecha:					
Marque con una X la opción con la que califica las siguientes características del programa de intervención del SB del cual ha sido parte					
Condiciones para evaluar	Muy satisfecho	Satisfecho	Regular	Insatisfecho	Muy satisfecho
Resultados del programa a nivel personal					
Contenido del programa					
Intensidad de los talleres					
Acompañamiento en el proceso					
Conocimiento por parte del Coach y facilitadores					
Claridad en los temas aprendidos					
Importancia de los temas manejados en el programa					
organización en el desarrollo del programa					
cumplimiento del plan de tratamiento inicialmente entregado					
Firma:					

10. Efectividad del Programa:

La evaluación del Programa de Intervención del Síndrome de Burnout a nivel de efectividad se realizará con base en los resultados de la medición anual del Desgaste Laboral que se plantea en la presente propuesta, de forma tal que, a partir de los porcentajes evidenciados, pueda definirse si hay variaciones significativas respecto a la medición del MBI anterior en el servicio en cuanto a la proporción de colaboradores que se encuentran bien sea con el síndrome de Burnout. De igual forma debe complementarse con el seguimiento y análisis del estado de cada uno de los casos críticos identificados. Cabe resaltar que estas mediciones a nivel de servicio pueden verse afectadas por el ingreso o el retiro del personal.

11. Recomendaciones

- Evaluar la posibilidad de contratar un Coach para planeación y ejecución del programa de intervención propuesto.
- Con base en las actividades planteadas y los nuevos resultados de la aplicación de seguimiento del MBI, plantear otras actividades de prevención e intervención que den continuidad a este programa.
- Teniendo en cuenta que desde las disposiciones legales las entidades del estado deben aplicar encuestas en el tema de Seguridad y Salud en el Trabajo para detectar factores de riesgo, sería importante articular estos resultados con los obtenidos en el MBI y así enunciar otras acciones de prevención e intervención más pertinentes y ajustadas a la situación que se esté presentando y que favorezcan el bienestar integral del personal.
- Finalmente, los insumos de la presente investigación sirven de base para que se realicen otras que profundicen en cada característica del Síndrome de Desgaste Laboral; De igual manera poder difundirla en otras entidades del sector salud y empresas en general.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Friganovic, A. e. (2019). Stress and burnout syndrome and their associations with coping and job satisfaction in critical care nurses: a literature review. *Psychiatria Danubina*, 31(1), 21 - 31.

Galarza Garcia, M. C. (2018). *diseño de un programa de prevención e intervención del síndrome de desgaste laboral (burnout) para el personal de la salud del servicio de urgencias del hospital universitario san jorge de pereira.*

Maresca, J. e. (2022). Coping Strategies of Healthcare Professionals with Burnout Syndrome: A Systematic Review. *Medicina*, 58(327), 1-9.

<https://doi.org/https://doi.org/10.3390/medicina58020327>

Noroña Salcedo, D. R. (junio de 2023).

[dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/12794.](https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/12794)

[https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/12794:](https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/12794)

<https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/16222>

Serna Corredor, D. S. (2020). Burnout en el personal del área de salud y estrategias de afrontamiento. *SciELO Analytics*, 24(1), 372-387.

Solf Zárate, A. (2022). el coaching como un rol en la actividad PROFESIONAL del psicólogo. *Avances en Psicología*, 30(1), 1 - 8.

<https://doi.org/https://doi.org/10.33539/avpsicol.2022.v30n1.2515>



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MONTEAGUDO ZAMORA VILMA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Coaching para el afrontamiento del Síndrome de

Burnout en el personal que labora en la Microred de Cajamarca

", cuyo autor es VASQUEZ HUAMAN WILMAN MANUEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHICLAYO, 28 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MONTEAGUDO ZAMORA VILMA CARNET EXT.: 001725395 ORCID: 0000 - 0002-7602-1807	Firmado electrónicamente por: MMONTEAGUDOZA el 11-08-2023 16:56:12

Código documento Trilce: TRI - 0626364