



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Síndrome de Burnout y satisfacción laboral percibidas por usuarios  
internos de ambulancias ECU911, Quevedo, Ecuador, 2020

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**AUTORA:**

Yagual Mosquera, Mairobi Concepción ([ORCID: 0000-0002-8375-5809](#))

**ASESOR:**

Dr. Carranza Samanez, Kilder Maynor ([ORCID: 0000-0002-6891-0065](#))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

**PIURA – PERÚ  
2021**

## **Dedicatoria**

A Dios por darme la fortaleza necesaria para resistir.

A mi esposo por darme su apoyo siempre que fue necesario.

A mis padres por estar siempre para mí.

A mis compañeros de aulas por compartir sus conocimientos de forma desinteresada.

A todas las personas que me han apoyado y han hecho que mi tesis se realice con éxito.

A este hermoso país por acogernos y formarnos.

## **Agradecimiento**

Este trabajo de tesis que ha requerido mucho esfuerzo y dedicación, no hubiera sido posible su finalización sin la cooperación desinteresada de todo un grupo de personas que siempre estuvieron apoyándome y acompañándome; durante los momentos en los que la angustia se apoderó de mí, aquellas personas fueron un soporte que me empujó a seguir paso a paso.

Quiero dar gracias a mi tutor Dr. Kilder Carranza por su ardua labor al guiarme para el correcto desarrollo de este trabajo.

A la Master en Gerencia en Salud Dra. Diana Zambrano y la Master en Salud Ocupacional Dra. Deysi Ronquillo por ayudarme en la realización y validación de mi instrumento de investigación.

A el Distrito de Salud 12D03 de la ciudad de Quevedo – Mocache, por facilitarme la información necesaria y los recursos con los que disponía para poder realizar con éxito la recolección de la información.

Quiero agradecer a las autoridades y docentes de la Universidad Cesar Vallejo por el correcto desarrollo y la exitosa culminación de mi Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud.

## Índice de contenidos

	<b>Pág.</b>
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Índice de abreviaturas	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	<b>4</b>
<b>III. METODOLOGÍA</b>	<b>13</b>
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	18
<b>IV. RESULTADOS</b>	<b>19</b>
<b>V. DISCUSIÓN</b>	<b>26</b>
<b>VI. CONCLUSIONES</b>	<b>33</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES</b>	<b>34</b>
<b>REFERENCIAS</b>	<b>35</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>39</b>

## Índice de tablas

Tabla 1.	Ficha técnica del instrumento Síndrome de Burnout	15
Tabla 2.	Ficha técnica del instrumento satisfacción laboral	15
Tabla 3.	Validación de juicio de expertos de los instrumentos	16
Tabla 4.	Prueba de confiabilidad de alfa de Cronbach de los instrumentos	17
Tabla 5.	Distribución de frecuencia y porcentaje por edad de usuarios internos de ambulancias en ECU911, Quevedo	19
Tabla 6.	Distribución de frecuencia y porcentaje por sexo de la variable síndrome de Burnout percibidas por usuarios internos de ambulancias en ECU911, Quevedo	20
Tabla 7.	Distribución de frecuencia y porcentaje por sexo de la variable satisfacción laboral percibidas por usuarios internos de ambulancias en ECU911, Quevedo	21
Tabla 8.	Síndrome de Burnout en sus dimensiones percibidas por usuarios internos de ambulancias en ECU911, Quevedo, Ecuador, 2020	22
Tabla 9.	Satisfacción laboral en sus dimensiones percibidas por usuarios internos de ambulancias en ECU911, Quevedo, Ecuador, 2020	23
Tabla 10.	Comparar las valoraciones entre las dimensiones del síndrome de Burnout y satisfacción laboral percibidas por usuarios internos de ambulancias en ECU911, Quevedo, Ecuador, 2020	24
Tabla 11.	Relación del Síndrome de Burnout y satisfacción laboral percibidas por usuarios internos de ambulancias en ECU911, Quevedo, Ecuador, 2020	25

## Índice de gráficos y figuras

<i>Figura 1</i>	Esquema del tipo de investigación	13
<i>Figura 2</i>	Distribución porcentual por edad de los usuarios internos de ambulancias en ECU911, Quevedo, Ecuador, 2020	19
<i>Figura 3</i>	Distribución porcentual por sexo de la variable síndrome de Burnout percibidas por usuarios internos de ambulancias en ECU911, Quevedo, Ecuador, 2020	20
<i>Figura 4</i>	Distribución porcentual por sexo de la variable satisfacción laboral percibidas por usuarios internos de ambulancias en ECU911, Quevedo, Ecuador, 2020	21
<i>Figura 5</i>	Distribución porcentual del síndrome de Burnout percibidas por usuarios internos de ambulancias en ECU911, Quevedo, Ecuador, 2020	22
<i>Figura 6</i>	Distribución porcentual de la satisfacción laboral percibida por usuarios internos de ambulancias en ECU911, Quevedo, Ecuador, 2020	23

## Resumen

El presente estudio de investigación tuvo como objetivo determinar la relación del Síndrome de Burnout y satisfacción laboral percibidas por usuarios internos de ambulancias ECU911, Quevedo, Ecuador, 2020. El marco metodológico aplicado fue de nivel cuantitativo, de tipo básica y diseño descriptivo correlacional. Su muestra fue censal, en la que participaron 94 usuarios internos de ambulancias ECU911, Quevedo. La recolección de datos se efectuó a través de la técnica de la encuesta a través de cuestionarios diseñados para las dos variables focalizadas. Los instrumentos fueron sometidos al rigor científico de juicios de expertos quienes les dieron la validez; asimismo, se les aplicó la prueba de Alfa de Cronbach para establecer el nivel de confiabilidad y consistencia interna de las preguntas. Los resultados fueron analizados y sistematizados con las aplicaciones SPSS® V22 y Microsoft Excel para la generar tablas de frecuencias y porcentajes; recurriéndose al coeficiente Rho Spearman para valorar la relación de las variables focalizadas. Se concluyó la existencia de una correlación positiva moderada entre el síndrome de burnout y satisfacción laboral ( $Rho=0,542$ ), con una significancia bilateral  $p=0,000$  obteniendo un valor menor al nivel de confianza 0,01.

**Palabras claves:** Síndrome de Burnout, satisfacción laboral, despersonalización.

## **Abstract**

The present research study aimed to determine the relationship between Burnout Syndrome and job satisfaction perceived by internal users of ambulances ECU911, Quevedo, Ecuador, 2020. The applied methodological framework was quantitative level, basic type and correlational descriptive design. Its sample was census, in which 94 internal users of ambulances ECU911, Quevedo participated. Data collection was carried out through the survey technique through questionnaires designed for the two focused variables. The instruments were subjected to the scientific rigor of expert judgments who gave them validity; Likewise, the Cronbach's Alpha test was applied to establish the level of reliability and internal consistency of the questions. The results were analyzed and systematized with the SPSS® V22 and Microsoft Excel applications to generate tables of frequencies and percentages; using the Rho Spearman coefficient to assess the relationship of the focused variables. The existence of a moderate positive correlation between burnout syndrome and job satisfaction ( $Rho = 0.542$ ) was concluded, with a bilateral significance  $p = 0.000$  obtaining a value lower than the confidence level 0.01.

**Keywords:** Burnout syndrome, job satisfaction, depersonalization.



## I. INTRODUCCIÓN

En el contexto mundial el síndrome de Burnout se ha transformado últimamente en un obstáculo muy frecuente y gran escala en el interior de las organizaciones; por este motivo la Organización Mundial de la Salud (OMS) considera al síndrome, como el causante número uno de la discapacidad profesional y laboral. La OMS registro que el 75% de las personas que trabajan en entidades en los países, padecen del síndrome de Burnout o también distinguido como fatiga; además ubica a México como el país con la mayor cantidad de personas que sufren con este Síndrome, posteriormente a este país le continua China con 73% y Estados Unidos con 59% (1). Es muy habitual que los síntomas exteriorizados por la persona cuando sufre este síndrome son: agotamiento mental, mínimo rendimiento y alejamiento de energía, mínima tolerancia al estrés, además de continuos dolores de cabeza y músculos. La figura del Síndrome de Burnout, en el ámbito internacional es considerada como un efecto de trabajar intensamente hasta llegar al cansancio o limite y sin tomar en ningún instante las necesidades humanas. Su predominio es cambiante y fluctuante en relación a los grupos laborales, pues oscila en 17% producido por el personal de enfermería y en 71% reportado por profesionales médicos que laboran en la misma zona geográfica. Mayormente es acompañada de sentimientos reflejados en actitudes negativas, falta de ayuda, impotencia, y pérdida de la autoestima que sufre la persona o empleado (2). En el caso de España, Martínez (2010) en su investigación descubrió que este síndrome estaba afligiendo a la población trabajadora en general y que a partir de ese año hasta la actualidad viene incrementando afectando el desempeño laboral ya que el trabajo cotidiano que realizan los profesionales encargados de la salud está relacionado con la interacción constante con los usuarios y pacientes (3)

En el Ecuador se considera que a partir de la Pandemia COVID-19 el personal médico del país está sufriendo una presión psicológica y emocional enérgica y sin poder contar con medios para aliviarla. Gran parte de los doctores, enfermeras, conductores de ambulancias, personal que brinda primeros auxilios, bomberos o aquellos que tienen la función de levantar cadáveres no cuentan con recursos suficientes para poder lograr una estabilidad emocional, inclusive una estabilidad laboral necesaria. (4). El profesional médico está continuamente expuesto al temor

de contagiarse como todo individuo que siente, pero con la gran diferencia que ellos mantienen trato directo con las personas o pacientes infectados; cabe señalar que ellos tienen una alta probabilidad de contagiarse y morir, respecto a otras personas. Y esta situación exterioriza una insatisfacción al saber y sentir que no cuentan con los recursos de protección necesarios y mínimos para tratar un tratamiento adecuado a los enfermos (5).

El personal de ambulancia en ECU911, Quevedo, es sometido a estrés tanto físico como psicológico que se dan por algunos motivos como es el tiempo, en la medida que este es evaluado, por motivo de tener que cumplir con ciertos parámetros internos, desde el momento del despacho hasta la llegada al evento; y cuando constituye a este, se enfrenta a situaciones de emergencias en la que se tiene que evaluar y tomar decisiones en el más corto tiempo para incrementar la supervivencia del paciente, el traslado del paciente a la casa de salud en el menor tiempo posible, todo ello depende muchas veces de la vida o muerte del paciente. (6) Por otro lado, la satisfacción laboral se ve afectada por la fatiga emocional a la que son sometidos por largo tiempo por lo general esto se evidencia con mayor frecuencia con el personal que tiene más tiempo laborando, pues muchas veces realizan sus guardias solo por cumplir horas laborales sin sentirse satisfechos en su lugar de trabajo, incluso demuestran la falta de empatía hacia los usuarios causando problemas en las atenciones y quejas hacia las autoridades (7).

De lo anteriormente expuesto se plantearon el problema general que será ¿Cuál es la relación del Síndrome de Burnout y satisfacción laboral percibidas por usuarios internos de ambulancias ECU911, Quevedo, Ecuador, 2020? y los problemas específicos siguientes: 1. ¿Cómo es el síndrome de Burnout en sus dimensiones cansancio emocional, despersonalización y realización personal percibidas por usuarios internos de ambulancias ECU911, Quevedo, Ecuador, 2020?; 2. ¿Cómo es la satisfacción laboral en sus dimensiones satisfacción por el trabajo, competencia profesional, presión del trabajo y relaciones interpersonales percibidas por usuarios internos de ambulancias ECU911, Quevedo, Ecuador, 2020? y 3. ¿Cuáles son las diferencias de las valoraciones entre las dimensiones del síndrome de Burnout y la satisfacción laboral percibidas por usuarios internos de ambulancias ECU911, Quevedo, Ecuador, 2020?

Se justifica metodológicamente, a partir los instrumentos utilizados en el proceso de recolección de datos, podrán ser utilizados de manera confiable en la medida que fueron sometidos a procesos de validación por juicios de expertos y a la prueba de confiabilidad, por tanto, toda información recabada, a partir de ellos, será confiable. En el aspecto social, sus resultados contribuirán a plantear alternativas viables para dar un tratamiento eficaz a las personas que padecen el síndrome de Burnout.

Finalmente, consideramos como hipótesis general que existe una relación inversa entre el Síndrome de Burnout y satisfacción laboral percibidas por usuarios internos de ambulancias ECU911, Quevedo, Ecuador, 2020; y respecto a las hipótesis específicas son: 1. El síndrome de Burnout en sus dimensiones cansancio emocional, despersonalización es más alto y realización personal medio valoradas por usuarios internos de ambulancias ECU911, Quevedo, Ecuador, 2020; 2. La satisfacción laboral en sus dimensiones satisfacción por el trabajo, competencia profesional, presión del trabajo es más alta y relaciones interpersonales media valoradas por usuarios internos de ambulancias ECU911, Quevedo, Ecuador, 2020 y 3. Existe una relación inversa entre las dimensiones del síndrome de Burnout y satisfacción laboral percibidas por usuarios internos de ambulancias ECU911, Quevedo, Ecuador, 2020.

Por lo tanto, el objetivo general de este estudio será determinar la relación del Síndrome de Burnout y satisfacción laboral percibidas por usuarios internos de ambulancias ECU911, Quevedo, Ecuador, 2020. Luego, consideramos como objetivos específicos: 1. Describir el síndrome de Burnout en sus dimensiones cansancio emocional, despersonalización y realización personal percibidas por usuarios internos de ambulancias ECU911, Quevedo, Ecuador, 2020; 2. Evaluar la satisfacción laboral en sus dimensiones satisfacción por el trabajo, competencia profesional, presión del trabajo y relaciones interpersonales percibidas por usuarios internos de ambulancias ECU911, Quevedo, Ecuador, 2020 y 3. Comparar las valoraciones entre las dimensiones del síndrome de Burnout y satisfacción laboral percibidas por usuarios internos de ambulancias ECU911, Quevedo, Ecuador, 2020. **(Anexo 1)**

## II. MARCO TEÓRICO

Llor (España, 2020), en su artículo «Burnout, habilidades de comunicación y autoeficacia en los profesionales de urgencias y cuidados críticos», se propuso Analizar relación entre habilidades comunicativas, autoeficacia apreciada además del síndrome de Burnout en el personal sanitario del área de urgencias hospitalario y UCI críticos del centro de salud Comarcal. Fue un estudio de enfoque observacional y transversal, efectuado con 90 profesionales sanitarios en calidad de muestra, 19 médicos, 47 enfermeros y 24 técnicos enfermeros. Se aplicó la escala de habilidades comunicativas en personal sanitario, denominado Maslach Burnout Inventory Human Services Survey – MBIHSS, así como la escala de Autoeficacia. Resultó un nexo negativo entre las dimensiones, realización personal en el trabajo del MBIHSS y autoeficacia percibida con las dimensiones como son el agotamiento emocional y la despersonalización. También se observa un nexo positivo y significativo entre dimensiones: habilidad de comunicación y realización personal en el trabajo. Concluyendo esta investigación que las habilidades comunicativas y autoeficacia percibida del personal sanitario en los servicios de urgencias hospitalarios y UCI críticos están asociados con un mínimo agotamiento emocional y despersonalización, y mayor realización personal en su trabajo (8)

Vinueza (2020), en su tesis «Síndrome de Burnout en médicos/as y enfermeros/as ecuatorianos durante la pandemia de COVID-19», se propuso establecer el acontecimiento e intensidad de Síndrome de Burnout (SB) en profesionales de la salud del Ecuador, en plena pandemia COVID-19. Se caracterizó por ser un estudio observacional y corte transversal. En calidad de muestra participaron 224 profesionales de la salud entre médicos y enfermeros/as de diferentes centros de salud de la red integral del Ecuador, administrándoseles el Inventario de Burnout de Maslach. Los datos obtenidos fueron analizados a través de modelos de regresión lineal utilizando R. Los resultados divisan más del 90% de profesionales sanitarios presentaron SB moderado-severo, el mismo que estuvo asociado de manera estadística y significativa en función médico vs. enfermera/o, así como la edad y sexo. El profesional médico es mucho más afectado y con mayor frecuencia que el profesional de enfermería, tanto a nivel global y en las sub escalas referidas

al agotamiento emocional y despersonalización. Las conclusiones revelan además que durante la pandemia COVID-19 más del 90% de los profesionales de salud entre médicos y enfermeros/as presentaron SB moderado a severo, incidiendo su afectación en los profesionales médicos. (9)

Bogiatzaki (Grecia, 2019), en su artículo «Empathy and Burnout of Healthcare Professionals in Public Hospitals of Greece», tuvo el objetivo de investigar el nivel de empatía y desgaste de profesionales sanitarios en Hospitales Públicos. Fue un estudio transversal. La muestra fue 173 profesionales sanitarios y la tasa de respuesta fue del 75,2%. Los datos se recopilaron utilizando el Jefferson Scale of Physician Empathy-Health care profesionales (JSE-HP) y el Inventario de Burnout de Meshach (MBI). La puntuación de empatía fue alta (valor medio = 102, DE  $\pm$  16,2) mientras que la puntuación de agotamiento fue moderada (valor medio = 38,1, DE  $\pm$  18,8). Las tres dimensiones del agotamiento, el agotamiento emocional (media valor = 21,3, DE  $\pm$  11,8), despersonalización (valor medio = 7,2, DE  $\pm$  6,1) y realización personal (media valor = 38,1, DE  $\pm$  7,6), también se encontraron en niveles moderados. El departamento de emergencias tuvo puntuaciones de empatía altas. Más años de servicio total se relacionaron con puntajes de desgaste general bajos y puntajes de despersonalización altos. Quienes laboraron en emergencias, tuvieron puntuaciones más altas de agotamiento emocional y participantes masculinos tenían puntuaciones de despersonalización más altas que las mujeres. Además, una mayor puntuación de empatía se correlacionó con un menor agotamiento, menor despersonalización y puntajes más altos de logros personales. Concluyendo que los hallazgos sugieren que la empatía se asocia negativamente con el agotamiento. La capacidad de los profesionales para la empatía a través de programas de formación sistemáticos puede tener efectos significativos contra el síndrome de burnout (10)

Baral (Nepal, 2018), en su artículo «Implementation research to assess a health workers performance-based management system in Nepal», se propuso probar y perfeccionar un sistema de gestión basado en el desempeño para optimar el desempeño del personal de salud en Nepal. Fue una investigación de implementación de métodos mixtos. Se evaluó la satisfacción laboral del profesional sanitario. Se utilizaron técnicas cualitativas en los procesos y se

analizaron los datos de rutina de los servicios de salud. Sus resultados indican que la satisfacción laboral aumentó significativamente, y la proporción de ausentismo del personal disminuyó significativamente. Demostró un aumento en la cobertura de inmunización, la proporción de mujeres que se sometieron a un primer control prenatal también se sometieron a un cuarto control y la proporción de partos en un establecimiento de salud. Las mayores fortalezas percibidas del sistema fueron su enfoque sólido para la planificación y evaluación del desempeño, supervisión de apoyo, descripciones de puestos basadas en resultados y un sistema transparente de recompensas. Concluyendo que el sistema de gestión basado en el desempeño tiene el potencial de aumentar la satisfacción laboral de los trabajadores de la salud y ofrece una herramienta para vincular la gestión de recursos humanos en todo el establecimiento. Un enfoque colaborativo, la propiedad y el compromiso del sistema de salud son fundamentales para el éxito. Teniendo en cuenta el contexto de Nepal, un sistema de gestión que demuestra una mejora positiva tiene potencial para optimizar la prestación de servicios sanitarios (11)

Salazar, P, (Ecuador, 2018), eligió efectuar su investigación que demandaba el propósito de identificar la asociación existente satisfacción laboral y compromiso organizacional de parte de los profesionales del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. La investigación tuvo características exploratorias y nivel descriptivo correlacional; El investigador focalizó una población de 568 empleados, que aglomeraba servidores y trabajadores de servicio; quines fueron sometidos al calculo estadístico de formula, lo que dio como resultante 229 personas que formaron la muestra investigada. En el proceso de recopilación de datos se diseñaron cuestionarios para cada variable que se aplicaron por medio de encuestas. Realizada la fase de recolección de información, se procedió a sistematizarla cuyos resultados permitieron concluir que: la satisfacción laboral presenta un alto porcentaje y mayoritario de aprobación, mientras tanto que el compromiso organizacional expresa un porcentaje mínimo; por otro lado se enfatiza insatisfacción referidas a las oportunidades de promoción que la institución no viene ejecutando; así también se ha expresado que los empleados muestran insatisfacción por los sueldos que perciben. (12)

Yugüero (Baltimore, 2017), en su artículo «Empathy and burnout of emergency professionals of a health region: A cross-sectional study». El objetivo fue evaluar el nexo entre la empatía y burnout del profesional de urgencias. Fue un estudio observacional transversal, su muestra fue 100 profesionales. La participación alcanzó el 40,8%. La empatía y agotamiento se midieron utilizando la Escala de Empatía Médica de Jefferson (JSPE), además del Inventario de Burnout de Maslach (MBI). Se realizó la puntuación total del MBI y sus dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Las puntuaciones JSPE y MBI se clasificaron en terciles identificados como niveles "bajo", "moderado" y "alto". La mediana (rango intercuartílico) fue 112 (102-123) y 37 (27-53). 5) para las puntuaciones JSPE y MBI. El personal de salud con alto nivel de Burnout ( $MBI \geq 47$ ) revelaron niveles bajos de empatía, es decir, puntuación JSPE de 105 (98-114); otros con agotamiento moderado ( $31 \leq MBI < 47$ ) tenían puntuación JSPE de 114 (104,5-120,5); y aquellos con mínimo desgaste ( $MBI < 31$ ) tenían puntuación JSPE de 120,5 (105,8-127,2). Los niveles altos de empatía se asociaron con niveles bajos de agotamiento, especialmente en la despersonalización, y realización personal. No hubo diferencias en la empatía y agotamiento para ninguna de las variables. Nuestros descubrimientos proponen que la empatía del personal de emergencias está relacionada con el agotamiento. (13)

Sánchez (Perú, 2017), en su tesis «Relación del síndrome de Burnout y satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del Hospital II Jorge Reátegui Delgado Piura, 2017» se propuso determinar el nexo entre Síndrome de Burnout y satisfacción laboral. Fue un estudio descriptivo correlacional, de tipo no experimental y corte transversal. Contó con 132 profesionales de enfermería en calidad de muestra, aplicándoles el Cuestionario Maslach Burnout Inventory – Hs y el Cuestionario Font Roja con la finalidad de medir las variables en cuestión. Los resultados demostraron nivel bajo de síndrome de burnout en 67% de profesional de enfermería y nivel medio de Satisfacción laboral en 72% de enfermeras. Concluyendo que existe nexo significativo inverso  $Rho = -,695$ ;  $p < 0,05$ , entre Síndrome de Burnout y satisfacción laboral (14)

Leal (Navarra, 2015), en su artículo científico «Communication skills: a preventive factor in Burnout syndrome in health Professionals», se planteó analizar el nexo entre habilidades comunicativas y síndrome de Burnout profesionales sanitarios. La propuesta es expresar de manera empírica la hipótesis de que el personal de la salud que cuenta con habilidades comunicativas favorece a prevenir este síndrome. Fue un estudio de características observacional, analítico, transversal, representado por 927 profesionales de salud en calidad de muestra, entre ellos médicos, enfermeros y auxiliares. Se aplicó la Escala de Habilidades de Comunicación en Profesionales de la Salud (EHC-PS) y el *Maslach Burnout Inventory Human Services Survey* (MBI-HSS). Obteniéndose un nexo negativo y significativo entre habilidades comunicativas y agotamiento emocional y despersonalización. Además, se evidencia un nexo positivo y significativo entre las habilidades comunicativas y realización personal en el trabajo. Se llegó a concluir que se ha encontrado evidencia de que las diferentes habilidades comunicativas del personal sanitario protegen y atenúan el síndrome de Burnout (15)

Flores (Perú, 2015), en su investigación «Síndrome de Burnout en enfermeras del servicio de emergencia del Hospital San José Callao - Perú 2015», se propuso establecer el nivel de Síndrome Burnout en el profesional de enfermería. Fue un estudio cuantitativo, aplicativo, método descriptivo y corte transversal. Su población fueron 18 enfermeras, sometidas a una encuesta Maslach Burnout Inventory (MBI). Los resultados demuestran 100%, 66% poseen medio, 17% bajo y 17% alto. Respecto al cansancio emocional, el 50% muestran nivel medio, 28% nivel bajo y 22% nivel alto. En relación a despersonalización 61% posee nivel medio, 11% nivel bajo y 28% nivel alto; en la realización personal 50% refleja nivel medio, 22% nivel bajo y 28% nivel alto. Se concluye que el Síndrome de Burnout en el profesional enfermero, es nivel medio a bajo en la medida que aprecian que trabajando todo el día atendiendo pacientes involucra mucho esfuerzo; la dimensión referida al cansancio emocional aprecian fatigas al tener que levantarse temprano y tienen más aún que se enfrentan a un nuevo día de labores; respecto a la despersonalización tienen preocupación que sus labores cotidianas los robustezca en lo emocional, y se vuelvan más insensibles; en relación a su realización personal poseen la creencia que están influyendo de manera positiva con sus actividades en



la vida de las personas, y dan un tratamiento calmado a sus problemas emocionales; sienten agotamiento cuando trabajan, no les interesa las necesidades de los pacientes, y tratan de manera eficaz las complicaciones de los pacientes (16)

El Síndrome de Burnout, es un trastorno adaptativo de tendencia crónica que aparece en las personas como respuesta al estrés laboral crónico; algunos estudiosos le denominan “Síndrome de estar quemado”, “Síndrome de estrés laboral”, “Síndrome del desgaste profesional” (17)

La definición de síndrome de Burnout que refleja mayor fundamento es la sostenida por Maslach y Jackson, quienes argumentan que se trata de una respuesta impropia al estrés crónico y se caracteriza las dimensiones: a) cansancio o agotamiento emocional, b) Despersonalización y c) Disminución de realización personal en el trabajo. (18)

El cansancio emocional, se considera como la primera expresión y magnitud del síndrome. Los seres humanos que padecen síndrome de Burnout refieren como característica principal la percepción de agotamiento. (19). La aseveración de esta sensación que mayormente es la más habitual es objeto de estudio de manera más metódica, por motivo que está asociada directamente con el cansancio, en tal sentido otros investigadores confirman que las demás sensaciones no merecen importancia. (20) La consistente relación existente entre el Burnout y el cansancio no se presenta como un concepto concluyente para establecerlo; este agotamiento resulta ser el factor específico del síndrome, es por ello que no existen posibilidades que pueda dejarse fuera del contexto, porque se estaría abandonando integralmente la perspectiva del hecho (21)

La despersonalización, según Maslach, Schaufeli y Leiter quienes fueron citados por Farías (2016), radica en procurar apartarse del destinatario de asistencia actuando indiferente a las facultades que las valoran como personas humanas distintas y atractivas. (22). Al ser observados como elementos estereotipados del trabajo, sus solicitudes o demandas son más sencillas de gestionar. También la despersonalización puede definirse como la controversia vulgar, indiferente, muchas veces osada y descortés hacia los destinatarios que brinda la asistencia

profesional. Muy aparte de la asistencia humanitaria que se otorga a los usuarios, estos utilizan el alejamiento cognitivo consiguiendo apatía o un comportamiento hipócrita al sentirse cansados o deprimidos (23)

Realización personal, está fundamentado en el gradual retiro de todas las actividades referidas al trabajo emparentadas con aquellas que generaron el estrés crónico. La persona que ingresa a esta etapa padece de carencia de ideales y, primordialmente, un progresivo apartamiento de las actividades en familia, sociales y de recreación, prácticamente se crea un auto aislamiento (24)

La teoría denominada «Modelos de las determinantes de la satisfacción laboral de Lawler», se considera como la asociación entre las expectativas de las personas y sus recompensas a partir de las distintas facetas y aspectos del trabajo, por otro lado, si la remuneración alcanza o acrecienta considerándose conveniente estar satisfecho, el médico también lo sentirá, en correspondencia a la inversa se produce insatisfacción. Este paradigma teórico otorga gran relevancia al efecto de valoración individual del contexto profesional (25).

Newstrom, el año 2010, teoriza la satisfacción laboral como la consecuencia de la unidad o divergencia entre las demandas, necesidades, actitudes, conductas y destrezas anheladas en un centro de labores. Regularmente coexiste una sinapsis entre el personal de salud y ambiente laboral, de tal manera que el trabajador comprende que esta satisfacción es un proceso perenne y dinámico. (26)

La satisfacción laboral es el estado emocional que refleja una persona, que puede ser positivo o placentero a consecuencia de ciertas percepciones subjetivas de sus experiencias en su ámbito laboral. Es un tipo de actitud normal que resulta de diferentes actitudes específicas que un empleado o trabajador muestra hacia el trabajo que efectúa y los factores que con él se relacionan. (27) La satisfacción laboral, es un elemento que interviene en toda actividad que realiza la persona humana y un elemento de soporte que extiende sus sentimientos de valor, calidad y progreso personal. (28) (29)

La dimensión denominada satisfacción por el trabajo, es el grado o nivel de satisfacción que experimenta la persona humana condicionado por las funciones que cumple en su puesto de trabajo. Interés interior de su trabajo, la diversidad, las coyunturas de aprendizaje, la dificultad, el aumento de trabajo, las probabilidades de lograr el éxito y el control respecto a los métodos que aplica. (30)

La competencia profesional, se manifiesta como el grado en que entiende que su nivel de preparación profesional concuerda con las demandas de su puesto de trabajo. (31). En esta competencia se recurre a los conocimientos, habilidades y el buen juicio o criterios asociados con su especialidad o la profesión en la que fue formado, en todas las circunstancias a las que se tiene que hacer frente en el ejercicio de la práctica profesional. (32)

Como expresa Gómez, las competencias profesionales son facultades o responsabilidades ligadas a la figura de la persona profesional en sus tareas y funciones, que «abarcán el conjunto de actuaciones, consecuencias, líneas de actuación y obtenciones que se solicitan de una profesión u ocupación determinada», en conclusión la competencia profesional apunta claramente a las capacidades y habilidades de toda persona, las que son muy necesarias de desarrollar en todo el trayecto de formación. (33)

Respecto a la dimensión presión del trabajo, ésta expresa la capacidad de desarrollar determinados trabajos, labores o tareas profesionales bajo ciertas situaciones adversas que pueden ser de tiempo como sobrecarga, conservando un ritmo de eficiencia y eficacia; en el contexto habitual se conoce como trabajar bajo presión (34) (35)

Las relaciones interpersonales hacen referencia al trato mutuo de comunicación del trabajador con sus compañeros, las personas del área administrativa, personal directivo; es decir, con los todos los trabajadores que son parte del centro de trabajo. (36). Cabe destacar que, si un ambiente de trabajo es ameno y adecuado, las personas que laboran en él se sienten cómodas, repercutiendo significativamente en su persona, en las actividades que realiza y en la manera

cómo se asocia con los que le rodean (37). Se puede enfatizar que para que pueda existir óptimas relaciones interpersonales, todos los actores que conforman parte de una entidad o institución deben desarrollar y poner en práctica todas sus habilidades comunicativas, conseguir el compromiso institucional y ejercer un estilo de liderazgo democrático, el que se gana respetando a los demás.

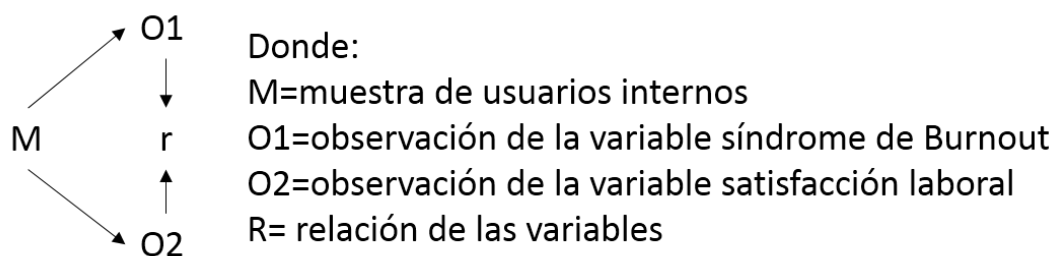
### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

El estudio fue de enfoque cuantitativo, con finalidad de investigación básica y trascendencia descriptiva. Fundamentada en buscar abordar conclusiones a partir de una hipótesis alternativa, aumentar los conocimientos y recolectar los datos sobre un hecho estudiado (38).

El diseño investigativo fue no experimental, descriptivo correlacional. Se objetiva porque se observaron los hechos sin que el estudioso manipule las variables procediendo a describirlas y recogiendo información en un tiempo dado (39).

**Figura 1** Esquema del tipo de investigación



#### 3.2. Variables y operacionalización

Las variables de estudio serán Síndrome de Burnout y satisfacción laboral.

##### **Variable 1** Síndrome de Burnout

Definición conceptual: Es un trastorno adaptativo crónico que aparece en las personas como respuesta al estrés laboral crónico; algunos estudiosos le denominan «Síndrome de estar quemado», «Síndrome de estrés laboral», «Síndrome del desgaste profesional» (17)

Definición operacional: Es la respuesta a un estrés crónico que se refleja mediante el cansancio o agotamiento. Pudiéndose medir a través de cansancio emocional, despersonalización y realización personal.

## **Variable 2. Satisfacción laboral**

Definición conceptual: Es la consecuencia de la unidad o divergencia entre las demandas, necesidades, actitudes, conductas y destrezas anheladas en un centro de labores. Regularmente coexiste una sinapsis entre el personal de salud y ambiente laboral, de tal manera que el trabajador comprende que esta satisfacción es un proceso perenne y dinámico. (26)

Definición operacional: Es el estado emocional que manifiesta el profesional de la salud, que puede ser positivo o placentero a raíz de algunas percepciones subjetivas de sus experiencias laborales; se mide a través de la satisfacción por el trabajo, competencia profesional, presión del trabajo y relaciones interpersonales.

Las variables sociodemográficas serán: edad y sexo.

La matriz de operacionalización completa se encuentra en el **Anexo 2**.

### **3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis**

La población estuvo conformada 94 usuarios internos de ambulancias ECU911, Quevedo, Ecuador (40).

La muestra investigada fue censal, es decir estuvo constituida por el total de la población (41). La muestra estuvo representada por 94 usuarios internos de ambos sexos.

Los criterios de inclusión fueron: a) Usuarios internos que aceptaron participar voluntariamente en la muestra de la investigación, b) Usuarios que aceptaron participar de forma voluntaria, c) Usuarios internos de ambos sexos, d) Usuarios internos de todas las ambulancias ECU911.

Los criterios de exclusión fueron: a) Usuarios internos que estuvieron de permiso, vacaciones o licencia, b) Usuarios internos que rechazaron ser partícipes de la investigación (42).

Se llevó a cabo un estudio piloto compuesto por 10 usuarios internos, considerado para poder evaluar el tiempo en que se demorarían en contestar los ítems, su reacción y detección de errores de redacción que tuvieran los instrumentos (43).

El muestreo fue censal determinado por el total de la población, a quienes se les aplicó la encuesta de acuerdo al horario de trabajo y su estadía en el centro de trabajo, de lunes a viernes, la primera quincena de octubre de 2020 (44).

La unidad de análisis fueron los usuarios internos de ambulancias ECU911, Quevedo, Ecuador.

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para efectuar la recolección de información se aplicó la técnica encuesta. Asimismo, se utilizaron cuestionarios para recabar la información de las unidades de análisis, siendo el cuestionario de la variable Síndrome de Burnout adaptado del cuestionario de Maslach Burnout Inventore (MBI). Asimismo, se analizó el cuestionario para evaluar la satisfacción laboral para adaptarlo a una escala de 4 niveles, simplificando el llenado y facilitando su interpretación (45).

El cuestionario de la variable Síndrome de Burnout, quedó estructurado en 22 ítems, conformado por 3 dimensiones, medidas por una escala de 5 niveles y rangos de Alto (60-88), Medio (30-59), Bajo (0-29). Asimismo, el instrumento de la variable satisfacción laboral quedó estructurado de 15 ítems y 4 dimensiones, medidas por una escala de 5 niveles y rangos de Buena (42 - 60), Regular (21 – 41), Mala (0-20). **(Anexo 4)**

**Tabla 1.** Ficha técnica del instrumento

Nombre del cuestionario	Cuestionario de Síndrome de Burnout
Autor/Autora	Br. Mairobi Concepción Yagual Mosquera
Adaptado	Sí, aplica. Adaptado a partir del modelo Maslach Burnout Inventore (MBI).
Lugar	Servicio de ECU911, Quevedo.
Fecha de aplicación	Primera mitad de octubre de 2020
Objetivo	Determinar el nivel del síndrome de Burnout en usuarios internos de ambulancias ECU911, Quevedo
Dirigido a	usuarios internos de ambulancias ECU911, Quevedo

Tiempo estimado	20 minutos
Margen de error	0,05
Estructura	Compuesto de 22 ítems, con tres dimensiones e indicadores por cada una, con escala valorativa: 0=Nunca, 1= Casi nunca, 2=Algunas veces, 3=Casi siempre, 4=Siempre.

**Tabla 2.** Ficha técnica del instrumento

Nombre del cuestionario	Cuestionario de satisfacción laboral
Autor/Autora	Br. Mairobi Concepción Yagual Mosquera
Adaptado	Sí, aplica. Sánchez (2018) Relación del síndrome de Burnout y satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del Hospital II Jorge Reátegui Delgado Piura, 2017
Lugar	Servicio de ECU911, Quevedo.
Fecha de aplicación	Primera mitad de octubre de 2020
Objetivo	Determinar la satisfacción laboral en usuarios internos de ambulancias ECU911, Quevedo
Dirigido a	usuarios internos de ambulancias ECU911, Quevedo
Tiempo estimado	20 minutos
Margen de error	0,05
Estructura	Compuesto de 15 ítems, con cuatro dimensiones e indicadores por cada una, con escala de valores 0=Nunca, 1= Casi nunca, 2=Algunas veces, 3=Casi siempre, 4=Siempre.

El procedimiento de validación de los instrumentos estuvo bajo la consideración del juicio de tres especialistas entendidos en la temática investigada (46) (47). **(Anexo 5)**

**Tabla 3.** Validación de juicio de expertos

Experto	Grado Académico	Nombre y Apellidos	Dictamen
1	Mg.	Bermello Villegas, Genésis Jamel	Aplicable
2	Mg.	Ronquillo Naranjo, Deysi Lesbeth	Aplicable
3	Mg.	Zambrano Pico, Diana Isabel	Aplicable

Se efectuará un estudio piloto previo, como ayuda para determinar la confiabilidad de los instrumentos. Estos instrumentos fueron sometidos al rigor de la prueba



estadística Alfa de Cronbach para adquirir un valor mínimo de 0,7 que es un equivalente a bueno (48). **(Anexo 6)**

**Tabla 4.** Prueba de confiabilidad de alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad		Niveles
Alfa de Cronbach	Nº de elementos	
0,896	22 ítems de la variable Síndrome de Burnout	Bueno ( $\geq 0,8$ - $< 0,9$ )
0,880	15 ítems de la variable satisfacción laboral	

### 3.5. Procedimientos

En el presente estudio los procedimientos incorporaron los siguientes pasos:

- Adaptación del instrumento cuestionario Maslach Burnout Inventore (MBI).
- Validación de los instrumentos a cargo de expertos manifestado antes.
- Solicitud de autorización para aplicar la encuesta dirigida al director del ECU911, Quevedo, Ecuador, a quien se le explicó el objetivo del estudio. Se emitió la solicitud de autorización **(Anexo 7)**.
- Entrega del documento denominado consentimiento informado a los usuarios del ECU911 participantes del estudio. **(Anexo 8)**
- Aplicación de cuestionario al grupo piloto, a quienes se le participó respecto al anonimato de la información que se obtendría y su tratamiento en el marco de su confidencialidad y no emitiendo juicios por la información conseguida.
- Firma certificada del compromiso del investigador que comprendía la no anunciación de la información recabada de la muestra estudiada. **(Anexo 9)**
- Determinación del tamaño de la muestra.
- Cronograma de aplicación: Se tomó la precaución de implementar un cronograma para efectuar la aplicación de los instrumentos por grupos de usuarios internos, debido a las diferencias en el horario de su estadía en el ECU911.

- Aplicación de los cuestionarios a las unidades de análisis, ejerciendo un clima de respeto y confidencialidad. **(Anexo 10)**
- Se recabaron los instrumentos, para organizar la información, codificándolos de manera responsable para poder efectuar la sistematización. **(Anexo 11)**

### **3.6. Método de análisis de datos**

Este proceso metodológico, se inició introduciendo los datos en una base de datos anónima y codificada, con ayuda del programa MS Excell® (49) Dando lugar a realizar el análisis se utilizó la aplicación SPSS® v. 22 (50), que corre en Windows. En relación a los resultados obtenidos del estudio piloto, estos accedieron valorar y dar consistencia interna a las preguntas. El coeficiente alfa de Cronbach fue utilizado para calcular la confiabilidad. Para esta etapa se utilizó el programa estadístico SPSS® v. 22, que brindó el valor preciso y un intervalo de confianza al 95%.

Al evidenciar una distribución normal de los resultados obtenidos, se utilizó la prueba paramétrica denominada coeficiente de correlación Rho Spearman, accediendo valorar la relación lineal entre las dos variables de índole cualitativa relacionadas a ambos instrumentos. Para el cálculo de la potencia de asociación entre las variables estudiadas se brindó a múltiples categorías (51).

### **3.7. Aspectos éticos**

En el proceso de búsqueda del contenido de orden teórico de la presente investigación, se asignó la cita y referencias bibliográficas de los autores, valorando y respetando los derechos de autor, correspondiéndoles de acuerdo a la legislación que rige la autoría. Del mismo modo, el investigador asumió el compromiso de guardar reserva sobre las respuestas patentadas en los cuestionarios por parte de los usuarios internos seleccionados. (52).

**(Anexo 12-16)**

#### IV. RESULTADOS

##### 4.1. Estadística descriptiva

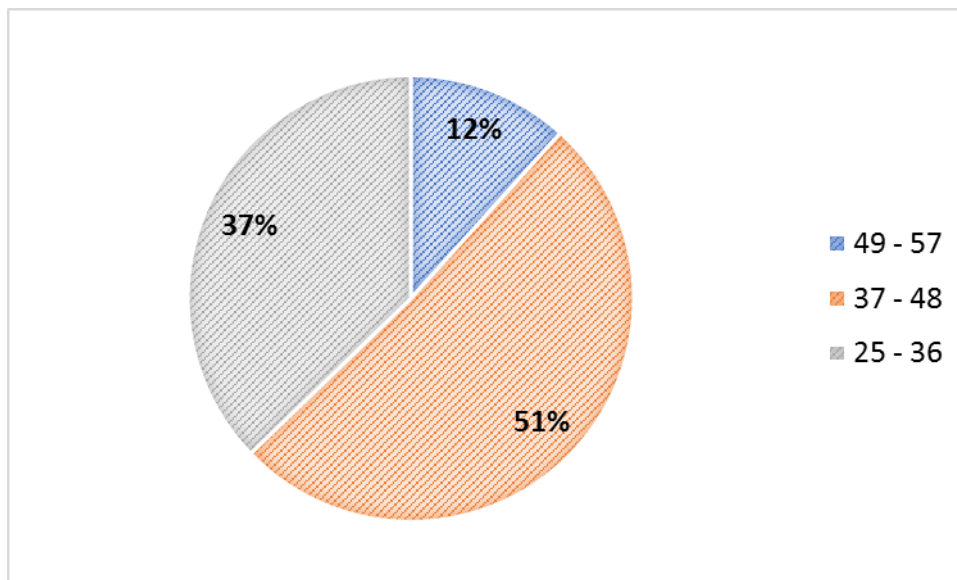
**Tabla 5**

Distribución de frecuencia y porcentaje por edad de usuarios internos de ambulancias en ECU911, Quevedo.

EDAD	f	%
49 - 57	11	12
37 - 48	48	51
25 - 36	35	37
TOTAL	94	100

Fuente: Elaboración propia

**Figura 2.** Distribución porcentual por edad de los usuarios internos de ambulancias en ECU911, Quevedo, Ecuador, 2020.



En la tabla 5 y figura 2 se observa las edades de los usuarios internos de ambulancias en ECU911, indicando que el 51% se encuentra entre las edades de 37 – 48; el 37% se encuentra entre las edades 25 – 36 años y el 12% se encuentran entre 49 – 57 años de edad.

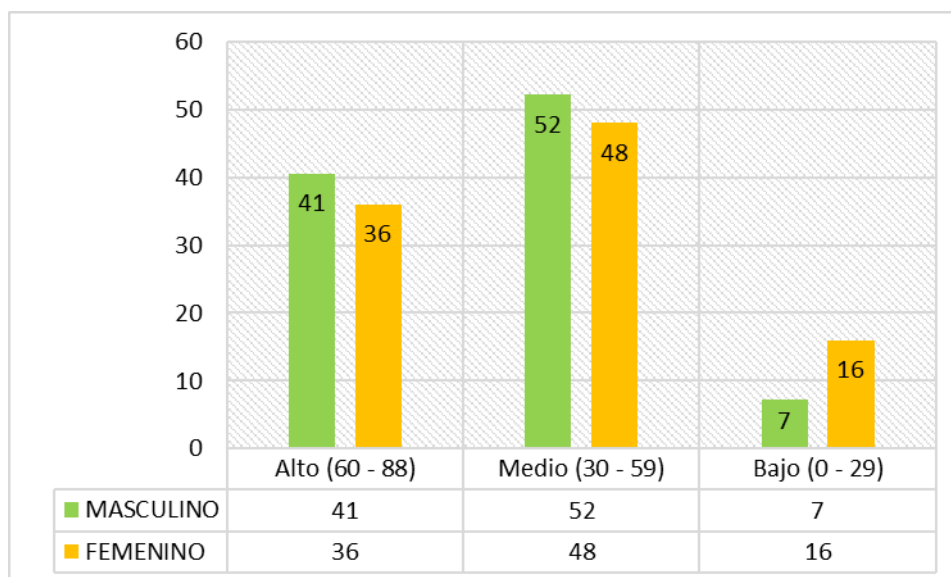
**Tabla 6**

Distribución de frecuencia y porcentaje de la variable síndrome de Burnout por sexo percibidas por usuarios internos de ambulancias en ECU911, Quevedo.

ESCALA	Masculino		Femenino		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%
Alto	28	41	9	36	37	39
Medio	36	52	12	48	48	51
Bajo	5	7	4	16	9	10
Total	69	100	25	100	94	100

Fuente: Elaboración propia

**Figura 3.** Distribución porcentual de la variable síndrome de Burnout por sexo percibidas por usuarios internos de ambulancias en ECU911, Quevedo, Ecuador, 2020.



En la tabla 6 y figura 3 se observa que la percepción de usuarios internos de ambulancias en ECU911, Quevedo, por sexo, el 52% del sexo masculino indicaron que el síndrome de Burnout se encontraba en nivel medio, el 41% indicaron un nivel alto y un 7% nivel bajo; Asimismo, el 48% del sexo femenino indicaron que el síndrome de Burnout se encontraba en nivel medio, un 36% indicaron un nivel alto y un 16% nivel bajo.

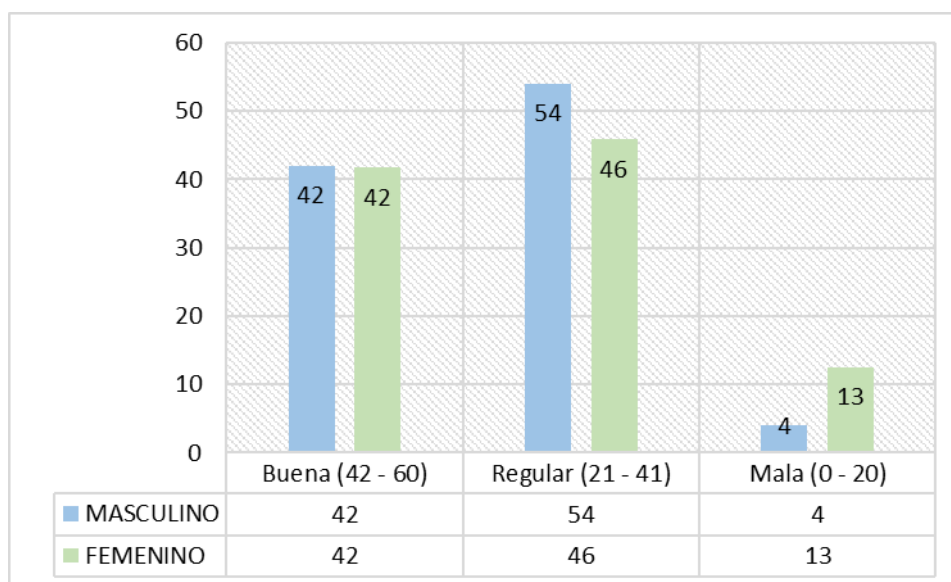
**Tabla 7**

Distribución de frecuencia y porcentaje de la variable satisfacción laboral por sexo percibidas por usuarios internos de ambulancias en ECU911, Quevedo.

ESCALA	Masculino		Femenino		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%
Buena	29	42	10	42	39	42
Regular	39	54	11	46	50	54
Mala	1	4	3	13	4	4
Total	69	100	24	100	93	100

Fuente: Elaboración propia

**Figura 4.** Distribución porcentual de la variable satisfacción laboral por sexo percibidas por usuarios internos de ambulancias en ECU911, Quevedo, Ecuador, 2020.



En la tabla 7 y figura 4 se observa que la percepción de usuarios internos de ambulancias en ECU911, Quevedo, por sexo, el 54% del sexo masculino indicaron que su satisfacción laboral se encontraba en nivel regular, un 42% indicaron un nivel bueno y un 4% nivel malo; Asimismo, el 46% del sexo femenino indicaron que su satisfacción laboral se encontraba en nivel regular, el 42% indicaron un nivel bueno y un 13% nivel malo.

## Objetivo específico 1

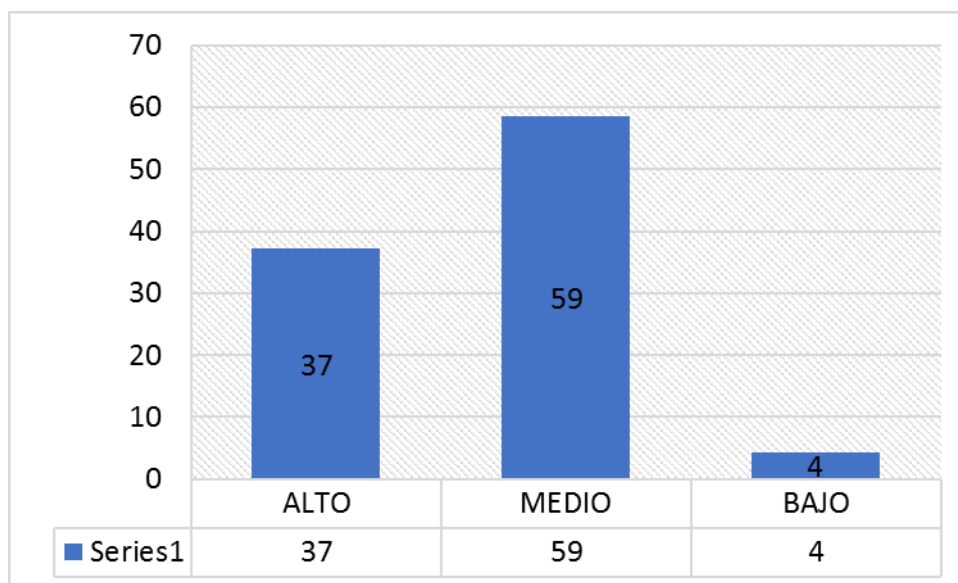
**Tabla 8**

Síndrome de Burnout en sus dimensiones percibidas por usuarios internos de ambulancias en ECU911, Quevedo, Ecuador, 2020.

VARIABLE	SÍNDROME DE BURNOUT							
	CANSANCIO EMOCIONAL		DESPERSONALIZACIÓN		REALIZACIÓN PERSONAL		TOTAL	
DIMENSIONES	f	%	f	%	f	%	f	%
ESCALA								
ALTO	36	38	30	32	38	40	35	37
MEDIO	54	57	55	59	54	57	55	59
BAJO	4	4	9	10	2	2	4	4
<b>TOTAL</b>	<b>94</b>	<b>100</b>	<b>94</b>	<b>100</b>	<b>94</b>	<b>100</b>	<b>94</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia

**Figura 5.** Distribución porcentual del síndrome de Burnout percibidas por usuarios internos de ambulancias en ECU911, Quevedo, Ecuador, 2020.



La tabla 9 y figura 8 expresa la apreciación de los usuarios internos de ambulancias en ECU911, Quevedo, respecto al síndrome Burnout, identificándose la prevalencia del nivel medio en todas sus dimensiones; por tanto, la variable obtuvo 59% en este nivel, un 37% revelaron un nivel alto y 4% un nivel bajo.

## Objetivo específico 2

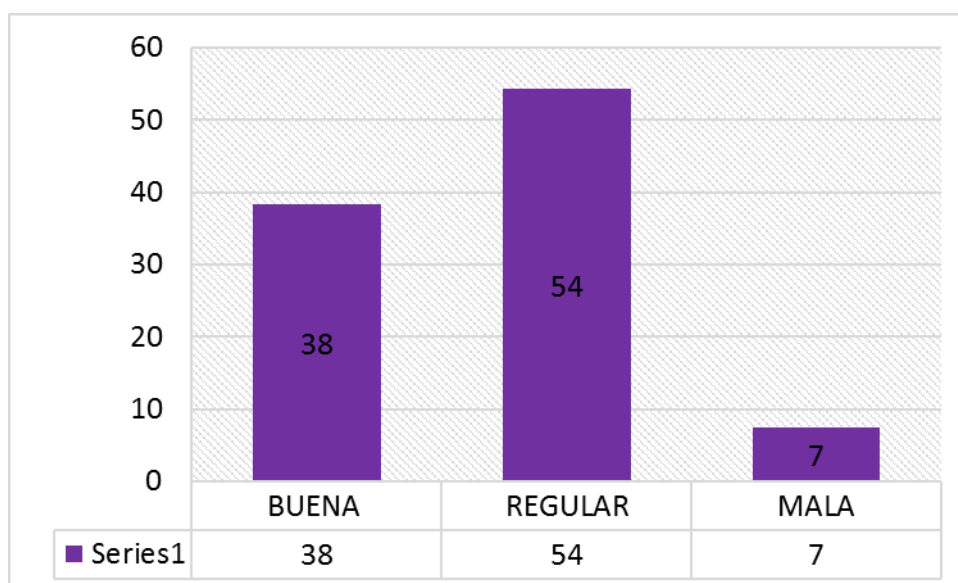
**Tabla 9**

Satisfacción laboral en sus dimensiones percibidas por usuarios internos de ambulancias en ECU911, Quevedo, Ecuador, 2020.

VARIABLE		SATISFACCIÓN LABORAL								
DIMENSIONES	SATISFACCIÓN POR EL TRABAJO		COMPETENCIA PROFESIONAL		PRESIÓN DEL TRABAJO		RELACIONES INTERPERSONALES		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
ESCALA										
BUENA	39	41	38	40	29	30.9	21	22.3	36	38
REGULAR	44	47	53	56	57	60.6	59	62.8	51	54
MALA	11	11.7	3.0	3.2	8	8.5	14	14.9	7	7
<b>TOTAL</b>	<b>94</b>	<b>100</b>	<b>94</b>	<b>100</b>	<b>94</b>	<b>100</b>	<b>94</b>	<b>100</b>	<b>94</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia

**Figura 6.** Distribución porcentual de la satisfacción laboral percibida por usuarios internos de ambulancias en ECU911, Quevedo, Ecuador, 2020.



La tabla 9 y figura 6 refiere la apreciación de los usuarios internos de ambulancias en ECU911, Quevedo, respecto a la satisfacción laboral, identificándose la prevalencia del nivel regular en todas sus dimensiones; por tanto, la variable obtuvo 54% en este nivel, 38% revelaron un nivel bueno y un 7% nivel malo.

### Objetivo específico 3

**Tabla 10**

Comparar las valoraciones entre las dimensiones del síndrome de Burnout y satisfacción laboral percibidas por usuarios internos de ambulancias en ECU911, Quevedo, Ecuador, 2020.

		SÍNDROME DE BURNOUT											
Dimensiones	Escala	Cansancio emocional				Despersonalización				Realización personal			
		Alto	Medio	Bajo	Total	Alto	Medio	Bajo	Total	Alto	Medio	Bajo	Total
<b>Satisfacción por el trabajo</b>	Buena	19	19	1	39	15	22	2	39	18	20	1	39
	Regular	12	30	2	44	12	27	5	44	16	28	0	44
	Malo	5	5	1	11	3	6	2	11	4	6	1	11
	<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>54</b>	<b>4</b>	<b>94</b>	<b>30</b>	<b>55</b>	<b>9</b>	<b>94</b>	<b>38</b>	<b>54</b>	<b>2</b>	<b>94</b>
<b>Competencia profesional</b>	Buena	18	18	2	38	15	21	2	38	18	20	0	38
	Regular	17	35	1	53	15	32	6	53	19	33	1	53
	Malo	1	1	1	3	0	2	1	3	1	1	1	3
	<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>54</b>	<b>4</b>	<b>94</b>	<b>30</b>	<b>55</b>	<b>9</b>	<b>94</b>	<b>38</b>	<b>54</b>	<b>2</b>	<b>94</b>
<b>Presión del trabajo</b>	Buena	14	14	1	29	10	16	3	29	15	14	0	29
	Regular	19	36	2	57	18	34	5	57	20	35	2	57
	Malo	3	4	1	8	2	5	1	8	3	5	0	8
	<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>54</b>	<b>4</b>	<b>94</b>	<b>30</b>	<b>55</b>	<b>9</b>	<b>94</b>	<b>38</b>	<b>54</b>	<b>2</b>	<b>94</b>
<b>Relaciones interpersonales</b>	Buena	10	9	2	21	6	13	2	21	9	11	1	21
	Regular	20	37	2	59	19	35	5	59	22	36	1	59
	Malo	6	8	0	14	5	7	2	14	7	7	0	14
	<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>54</b>	<b>4</b>	<b>94</b>	<b>30</b>	<b>55</b>	<b>9</b>	<b>94</b>	<b>38</b>	<b>54</b>	<b>2</b>	<b>94</b>

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 10 se observa que en la variable síndrome de Burnout la dimensión realización personal fue percibida por 38 usuarios internos en el nivel alto, pero prevaleció el nivel medio en todas las dimensiones; asimismo, en la variable satisfacción laboral la dimensión satisfacción por el trabajo fue percibida por 39 usuarios internos en el nivel bueno, prevaleciendo en todas las dimensiones el nivel regular.



## 4.2. Estadística inferencial

### Objetivo general

**Tabla 11**

Relación del Síndrome de Burnout y satisfacción laboral percibidas por usuarios internos de ambulancias en ECU911, Quevedo, Ecuador, 2020.

		Síndrome de Burnout	
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,542**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	94 94

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Se comprueba que el valor  $p=0,000$  obteniendo un valor menor al nivel de confianza 0,01; indicando que existe estadísticamente relación significativa entre las variables síndrome de Burnout y satisfacción laboral; también tiene una correlación positiva moderada entre el síndrome de burnout y satisfacción laboral ( $Rho=0,542$ ).

## V. DISCUSIÓN

Los cambios vertiginosos que se han suscitado a nivel mundial derivados del desarrollo en el campo científico tecnológico, han dado como consecuencia que el personal que brinda sus servicios en el ámbito de la salud experimenten diferentes retos y/o situaciones generándoles inestabilidad laboral y estrés, en su interés de adecuarse a los cambios que se originan en su entorno tanto personal, profesional y laboral; permitiendo que utilice los distintos mecanismos de defensa y afronte que le dé lugar a tomar decisiones asertivas direccionadas al mejoramiento de su calidad de vida y por ende una óptima satisfacción laboral.

Al respecto la Organización Mundial de la Salud describe al Síndrome de Burnout como un «cúmulo de reacciones fisiológicas que preparan al organismo para la acción». De esta manera se han considerado el cansancio emocional, la despersonalización y la realización personal; además del desempeño de roles, las rutinas monótonas, las relaciones interpersonales, el ritmo de trabajo determinado por los recursos tecnológicos, la carga laboral que tiene responsabilidad excesiva, las exigencias insuficientes en relación con la capacidad del trabajador de la salud. De acuerdo a García Izquierdo (1991), argumenta que el Burnout es un problema característico de las profesiones de servicios humanos, como es el caso de enfermeras, psicólogos, médicos, profesores, psiquiatras, asistentes sociales, entre otros. Por otro lado, la existencia de factores que establecen la satisfacción laboral de los trabajadores del sector salud, quienes afrontan retos laborales como el conocimiento de tareas que debe realizar, propendiendo a la demanda de un sistema de recompensas o incentivos laborales, así como las condiciones favorables de trabajo, compañeros de trabajo que brinden apoyo y la relación y la relación con el jefe inmediato o de área; en tal sentido el presente estudio se planteó el objetivo de determinar la relación del Síndrome de Burnout y satisfacción laboral percibidas por usuarios internos de ambulancias en ECU911, Quevedo, Ecuador, 2020; asimismo en el marco de esta orientación investigativa, se trazó la hipótesis de conocer si existe una relación inversa entre el Síndrome de Burnout y satisfacción laboral percibidas por usuarios internos de ambulancias ECU911, Quevedo, Ecuador, 2020.

En la presente investigación se eligió una metodología de perspectiva cuantitativa, que dio apertura a la sistematización de los datos recopilados de la muestra focalizada; promovió también el uso de herramientas y recursos tecnológicos que brindaron facilidades para el diseño y elaboración de tablas baremos y tablas cruzadas usadas como un tipo de técnica estadística, las que se aprovecharon para efectuar el análisis descriptivo e inferencial. Cabe recalcar algunos estudiosos que utilizaron este tipo de metodología, entre los que tenemos a: Sánchez (Perú, 2017), en su tesis «Relación del síndrome de Burnout y satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del Hospital II Jorge Reátegui Delgado Piura, 2017», desarrollada en el marco del enfoque cuantitativo y que además utilizó el Cuestionario Maslach Burnout Inventory; así también tenemos a Leal (Navarra, 2015), en su artículo científico «Communication skills: a preventive factor in Burnout syndrome in health Professionals», quien realizó su estudio con la participación de profesionales de la salud; por otro lado cabe mencionar a Flores (Perú, 2015), en su investigación «Síndrome de Burnout en enfermeras del servicio de emergencia del Hospital San José Callao - Perú 2015», cuya metodología fue similar a la presente investigación, como es el caso de ser un estudio de características cuantitativas.

Las debilidades que se pudieron percibir estuvieron pronunciadas en la variable tiempo, en la medida que influyó en el diseño de los cuestionarios los que debían adaptarse del modelo Maslach Burnout Inventore (MBI) y estructurarse con sus dimensiones e ítem las que debían estar en relación directa con las variables y ser entendidos por la muestra focalizada. Por otro lado, la etapa de validación de los cuestionarios demandó esperar cierto tiempo para que cada uno de los expertos revisen meticulosamente los ítems y puedan proporcionar una valoración precisa y concreta; sumado a ello se estuvo pendiente en el proceso de aplicación de los instrumentos con la finalidad de evitar sesgos que podrían causar contaminación en el estudio y reorientar los resultados.

Respecto a los resultados en la tabla 5 referente a la edad de los usuarios internos de ambulancias en ECU911, se evidenció que el 51% se encuentra entre las edades de 37 – 48; percibiéndose que es el grupo que más ha enfatizado en el nivel regular respecto a las variables estudiadas; el 37% se encuentra entre las edades 25 – 36 años, también ha tenido significancia, pero mucho menor, y el 12% se

encuentran entre 49 – 57 años de edad, quienes presentan más experiencia en las diferentes labores y tareas encomendadas y que pueden adecuarse y manejar sus emociones, es ante esta situación que el personal de menos edad debe aprender de las experiencias y de esa manera puedan fortalecer su aspecto socioemocional y poder hacer frente a los diferentes eventos adversos que se le presenten.

La tabla 6 muestra la frecuencia y porcentaje por sexo de usuarios internos respecto al síndrome de Burnout, donde el 52% del sexo masculino indicaron que el síndrome de Burnout se encontraba en nivel medio, el 41% indicaron un nivel alto, siendo estos porcentajes significativos y de preocupación; en el caso del sexo femenino el 48% señalaron que el síndrome de Burnout se encontraba en nivel medio, un 36% indicaron un nivel alto; también demanda preocupación, lo que conlleva asumir una problemática acentuada en los dos sexos. Similar al estudio de Vinuesa (2020), en su tesis «Síndrome de Burnout en médicos/as y enfermeros/as ecuatorianos durante la pandemia de COVID-19», quien concluye que 90% de profesionales sanitarios presentaron SB moderado-severo, incluidos varones y mujeres; cabe resaltar que las unidades de análisis comparada con nuestro estudio estaban atravesando situaciones de emergencia por la pandemia en la cual el sistema psicológico presentaba desequilibrios enmarcados en el temor, la ansiedad y el estrés, los cuáles influían en gran escala en la calidad de atención demandada por los usuarios.

La tabla 7 enuncia la frecuencia y porcentaje por sexo de usuarios internos respecto a su satisfacción laboral, donde el 54% del sexo masculino demostraron una satisfacción laboral regular y 42% expresaron un nivel bueno, indicando porcentajes significantivos y preocupación; respecto al sexo femenino el 46% remarcaron una satisfacción regular y un 42% subrayaron un nivel bueno; también demanda preocupación, conllevando a asumir una insatisfacción laboral acentuada en los dos sexos; se puede señalar que la tendencia del sexo masculino era llegar al nivel bueno, dado que su porcentaje de 42% es muy notorio al igual que el 42% de las mujeres que revelaron una buena satisfacción laboral.

Referente al objetivo específico 1, en el cual se propone describir el síndrome de Burnout en sus dimensiones; evidenciándose que un 59% muestran un nivel medio,

un 37% revelaron un nivel alto y 4% un nivel bajo. Estos resultados permiten señalar que la dimensión despersonalización es la más valorada comparada con el estudio de Bogiatzaki (Grecia, 2019), en su artículo «Empathy and Burnout of Healthcare Professionals in Public Hospitals of Greece», quien señala que su muestra focalizada en la dimensión despersonalización alcanzó un valor medio = 7,2, DE  $\pm$  6,1; además que los participantes de la muestra demás tiempo de servicio relacionaron con puntajes de desgaste general bajos y puntajes de despersonalización altos. Cabe señalar que el usuario interno se vio más agudizado por el Síndrome de Burnout ya que el afrontamiento de la pandemia del COVID-19, influenció su rutina diaria y tuvo que asumir otros roles y más aún el temor de ser infectado y de infectar a sus familiares, a ello se sumó el tener que trabajar 24 horas sin descanso, por motivo que algunos de sus colegas estaban siendo aislados por motivo de contagio. Destacando ante esta situación los resultados de Leal (Navarra, 2015), en su artículo científico «Communication skills: a preventive factor in Burnout syndrome in health Professionals», quien analizó la relación de las habilidades comunicativas y el síndrome de Burnout; concluyendo que se obtuvo un nexo negativo y significativo entre habilidades comunicativas y agotamiento emocional y despersonalización. Además, se evidencia un nexo positivo y significativo entre las habilidades comunicativas y realización personal en el trabajo; estos resultados permiten abordar el contexto de Yuguero (Baltimore, 2017), quien en su artículo «Empathy and burnout of emergency professionals of a health region: A cross-sectional study», se propuso aplicar el Inventario de Burnout de Maslach (MBI), al igual en el presente estudio, en donde la empatía y agotamiento se midieron utilizando la Escala de Empatía Médica de Jefferson (JSPE) y además que los usuarios presentaron agotamiento moderado ( $31 \leq \text{MBI} < 47$ ); aseverando además que reducir el agotamiento profesional les ayudaría a mantener altos niveles de empatía, garantizando una excelente calidad de atención; estos resultados deben ser tomados como referencia para dar un tratamiento eficaz y responsable que induzca hacia una asistencia psicológica permanente a los usuarios internos.

El objetivo específico 2 estuvo orientado a evaluar la satisfacción laboral en sus dimensiones; sus resultados se presentaron en la tabla 9, observándose que la variable obtuvo 54% de usuarios presentan una satisfacción regular, un 38%

revelaron tener una buena satisfacción y un 7% se muestran insatisfechos; dándose esta realidad por los compromisos que debieron asumir sin tener motivaciones, pues las presiones por el trabajo fueron alta en el nivel regular así como las relaciones interpersonales se resquebrajaron, la competencia laboral se vio afectada y las demás dimensiones con tendencia regular y también valoradas a nivel malo. Por los resultados conseguidos, se torna significativo señalar a Baral (Nepal, 2018), en su artículo «Implementation research to assess a health workers performance-based management system in Nepal», quien se propuso evaluar la satisfacción laboral del profesional del contexto sanitario. Sus resultados exteriorizan que la satisfacción laboral aumentó elocuentemente, y la proporción de ausentismo del personal disminuyó de manera significativa. Las mayores fortalezas que se evidenciaron del sistema fueron su enfoque concreto para la planificación y evaluación del desempeño, supervisión de apoyo, descripciones de puestos basadas en resultados y un sistema transparente de recompensas, lo que muchas veces se torna idóneo y causa una satisfacción laboral buena, redundando en la calidad del servicio; esta estrategias de recompensa sería recomendable institucionalizarla en los usuarios internos de ambulancias en ECU911, con el fin de optimizar e inducir a brindar una buena calidad de atención.

El objetivo específico 3 se orientó a comparar las valoraciones entre las dimensiones del síndrome de Burnout y satisfacción laboral; evidenciándose en la tabla 10 que 38 usuarios presentan un Síndrome de Burnout en nivel alto, pero prevaleció el nivel medio en todas las dimensiones; por otro lado, respecto a la variable satisfacción laboral la dimensión satisfacción fue valorada por 39 usuarios internos en el nivel bueno, predominando en todas las dimensiones el nivel regular; lo que sintetiza que el síndrome de Burnout sigue latente en el profesional de la salud en la medida que en la actualidad no se ha podido retomar los procesos de atención normal en las ambulancias en ECU911, Quevedo; y por consiguiente la satisfacción laboral no se adecua al cambio de rutina que se efectuaba anteriormente. Los resultados anteriores de la investigación se confrontan con la investigación de Salazar, P, (Ecuador, 2018), quien efectuó su investigación que demandaba el propósito de identificar la asociación existente satisfacción laboral y compromiso organizacional, aplicó también una metodología probabilística para

seleccionar su muestra calculándola a través de fórmula; se concluye que la satisfacción laboral presenta un alto porcentaje y mayoritario de aprobación, caso contrario con la presente investigación en la cual sus resultados mayores están en nivel regular en todas las dimensiones que conforman la satisfacción laboral.

Respecto al objetivo general que se propuso determinar la relación del Síndrome de Burnout y satisfacción laboral percibidas por usuarios internos de ambulancias en ECU911, Quevedo, Ecuador, 2020; se muestran valoraciones en la tabla 11 donde se comprobó que el valor  $p=0,000$ , lo que determina una relación estadísticamente significativa entre las variables síndrome de Burnout y satisfacción laboral; del mismo modo tiene una correlación positiva moderada entre el síndrome de burnout y satisfacción laboral ( $Rho=0,542$ ). Por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. La satisfacción laboral se ve explicada en un 54% en la variable Síndrome de Burnout. De acuerdo a los resultados cabe mencionar a Sánchez (Perú, 2017), en su estudio «Relación del síndrome de Burnout y satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del Hospital II Jorge Reátegui Delgado Piura, 2017» se propuso determinar el nexo entre las variables Síndrome de Burnout y satisfacción laboral, variables similares al presente estudio, así como la metodología cuantitativa aplicada y el estudio que fue también descriptivo correlacional y a la vez se valió del Cuestionario Maslach Burnout Inventory para recabar los datos de la muestra, resultando que un 67% de profesionales presentan el síndrome de Burnout en nivel medio. Sus conclusiones obtuvieron presentaron contraste con los resultados de esta investigación ya que su  $Rho= -,695$ ;  $p<0,05$  entre Síndrome de Burnout y satisfacción laboral, que comparadas con la conclusión nuestra se aprecia un contraste muy claro, de una correlación inversa.

Por otro lado, se destaca Flores (Perú, 2015), en su investigación «Síndrome de Burnout en enfermeras del servicio de emergencia del Hospital San José Callao - Perú 2015», realiza su estudio con una muestra de 18 enfermeras que también fueron sometidas a la encuesta Maslach Burnout Inventory, donde un 66% poseen el síndrome de Burnout en nivel medio, resultado similar y cercano a nuestra investigación; respecto a la dimensión despersonalización tienen preocupación que las actividades cotidianas los endurezca emocionalmente, y se vuelvan más

insensibles; en su realización personal asientan la creencia que están influyendo positivamente con sus actividades en la vida de las personas.

Los diversos hallazgos encontrados han reforzado los saberes respecto a las variables Síndrome de Burnout y Satisfacción laboral manifestando la oportunidad de recolectar mayor conocimiento y aprendizaje respecto a otros contextos donde igualmente se brindan servicios pre hospitalarios sanitarios. Además, que se ha reflexionado sobre las consecuencias del Síndrome de Burnout y la forma de cómo puede evitar o tratarse.

La presente investigación se torna relevante para la comunidad del contexto sanitario, específicamente para los usuarios internos de ambulancias ECU911, partiendo desde su formulación del problema hasta sus resultados que fueron una consecuencia de la aplicación del proceso de investigación científica, alcanzando aceptar la hipótesis alterna, para satisfacción del investigador. De esta manera, los resultados de la presente investigación se convirtieron en aportes con respaldo científico direccionados a conocer a profundidad los efectos del Síndrome de Burnout y si influencia en la satisfacción laboral.



## **VI. CONCLUSIONES**

1. Que en la variable Síndrome de Burnout y sus dimensiones cansancio emocional, despersonalización y realización personal, existió una notable prevalencia del nivel regular.
2. Que en la variable satisfacción laboral y sus dimensiones relaciones interpersonales, presión del trabajo, competencia profesional y satisfacción por el trabajo, prevalece en nivel regular; solo en la satisfacción por el trabajo se refleja el más alto nivel bueno.
3. Que las valoraciones realizadas entre las dimensiones del Síndrome de Burnout y satisfacción laboral, las dimensiones realización personal reflejó más acentuado el nivel alto y la satisfacción por el trabajo fue acentuada más alta en el nivel bueno; prevaleciendo en todas las dimensiones el nivel regular.
4. Que la relación del Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral encontraron una significancia estadística  $p < 0,01$ , por tanto, se concluye de la existencia de una relación positiva moderada entre las dos variables estudiadas.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Los directivos del ECU911, Quevedo, implementen programas de prevención y seguimiento a su personal que los ayude a minimizar los efectos del Síndrome de Burnout brindándoles el tratamiento oportuno. Dado los resultados se hace necesario la aplicación de esta estrategia de prevención para mejorar sus actividades laborales.
2. Queda acentuado que la satisfacción laboral, es imprescindible para que el personal sanitario brinde sus servicios eficazmente, en tal sentido el personal debe constituirse en grupos para fortalecer permanentemente su estado actitudinal. De acuerdo a las fuentes teóricas la satisfacción laboral depende mayormente de factores externos, por consiguiente, se hace necesario fortalecer el aspecto subjetivo.
3. Que los usuarios internos de ambulancias ECU911, Quevedo, deben realizar reuniones con la finalidad de realizar ejercicios físicos y actividades recreativas con la finalidad de fortalecer el trabajo en equipo y prevenir un mayor deterioro del riesgo que se encuentran en el día a día.
4. Que los usuarios internos de ambulancias ECU911, Quevedo, prosigan realizando investigaciones respecto al Síndrome de burnout con mayor número de unidades de análisis considerando un gran número de variables sociodemográficas.

## REFERENCIAS

1. OMS. Informe mundial sobre la discapacidad. Who. 2020.
2. Castillo D. El síndrome de "Burn Out" o síndrome de agotamiento profesional. Medicina Legal de Costa Rica. 2001 marzo; 17(2).
3. Aguilar A. Nursing professionals' performance. Revenfermería. 2016; 32(1).
4. El Universo. Personal de salud en Ecuador estaría al borde de sufrir ataques de pánico, ansiedad y depresión por COVID-19. El universo. 2020 Abril 12: p. 2.
5. BBC. Coronavirus | "¿Seré yo el próximo que se muere?": el dramático testimonio de los médicos que se han infectado de covid-19 en América Latina. BBC. 2020 Mayo 6: p. 2.
6. Plan V. Minuto a minuto sobre el coronavirus. PLAN V. 2020 Marzo 17.
7. Ministerio de Salud Pública. Aplicaciones MSP. [Online]. Available from: [https://aplicaciones.msp.gob.ec/salud/archivosdigitales/sigobito/tareas\\_seguimiento/1407/Propuesta%20Modelo%20de%20Gesti%C3%B3n%20-%20Servicio%20de%20Atenci%C3%B3n%20de%20Salud%20M%C3%B3vil%20\(v2015-02-13\).pdf](https://aplicaciones.msp.gob.ec/salud/archivosdigitales/sigobito/tareas_seguimiento/1407/Propuesta%20Modelo%20de%20Gesti%C3%B3n%20-%20Servicio%20de%20Atenci%C3%B3n%20de%20Salud%20M%C3%B3vil%20(v2015-02-13).pdf).
8. Llor J. Burnout, habilidades de comunicación y autoeficacia en los profesionales de urgencias y cuidados críticos. Enfermería Global. 2020; 19(59).
9. Vinueza A. Síndrome de Burnout en médicos/as y enfermeros/as ecuatorianos durante la pandemia de COVID-19. Tesis de grado. , Ecuador; 2020.
10. Bogiatzaki V. Empathy and Burnout of Healthcare Professionals in Public Hospitals of Greece. International Journal of Caring Sciences. 2019 August; 12.
11. Baral S. Implementation research to assess a health workers performance-based management system in Nepal. National Library Of Medicine. 2018 December; 471.
12. Salazar P. Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional. Tesis. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar; 2018.
13. Yuguero O. Empathy and burnout of emergency professionals of a health region: A cross-sectional study. National Library of Medicine. 2017 September.
14. Sánchez M. Relación del síndrome de Burnout y satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del Hospital II Jorge Reátegui Delgado Piura, 2017. Tesis. Perú: Universidad San Pedro, Piura; 2017.
15. Leal C. Communication skills: a preventive factor in Burnout syndrome in health professionals. Anales del Sistema Sanitario de Navarra. 2015 May; 38(2).
16. Flores G. Síndrome de Bournot en enfermeras del servicio de emergencia del Hospital San José Callao - Perú 2015. Tesis. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Callao; 2015.
17. OMS. Síndrome de Burnout. Medicina Legal de Costa Rica. 2000 March; 32(1).

18. Sevilla M. El síndrome de burnout o síndrome de quemarse por el trabajo. [Online].; 2015 [cited 2020 Setiembre 11. Available from: <https://cuidateplus.marca.com/enfermedades/psiquiatricas/sindrome-de-burnout.html>.
19. Castillo, S. El síndrome de "Burn Out" o síndrome de agotamiento profesional. Medicina Legal de Costa Rica. 2001 Marzo; 17(2).
20. Cárdenas D. La fatiga como estado motivacional subjetivo. Revista Andaluza de Medicina del Deporte. 2017 marzo.
21. Farias J. El modelo Burnout-engagement en enfermeros: el factor protector de la resiliencia. Salamanca: Universidad de Salamanca; 2016.
22. Solís R. Agotamiento profesional: prevalencia y factores asociados en médicos y enfermeras en siete regiones del Perú. Anales de la Facultad de Medicina. 2017 Setiembre; 78(3).
23. Farias J. El modelo "Burnout"- engagement en enfermeros: el factor protector de la resiliencia Salamanca: Salamanca: Universidad de Salamanca; 2016.
24. Rodríguez ea. Síndrome de Burnout Colombia: Argelios; 2006.
25. Researchgate. La satisfacción laboral y sus determinantes en las cooperativas. ResearchGate. 2008 January.
26. Newstron J. The human behavior in the job. México: Mc Graw Hill; 2010.
27. Toledo J. La satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia y trauma shock del hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz; 2015.
28. Hernández V. Motivación, satisfacción laboral, liderazgo y su relación con la calidad del servicio. Revista de Medicina Cubana. 2011.
29. Caballero K. El concepto de "satisfacción en el trabajo" y su proyección en la enseñanza. [Online].; 2002 [cited 2020 Setiembre 30. Available from: <https://www.ugr.es/~recfpro/rev61COL5.pdf>.
30. Inga J. Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de cirugía del hospital militar central. Perú: Universidad Autónoma de Ica, Ica; 2015.
31. EDUCAWEB. Orientación laboral: las competencias profesionales. [Online]. [cited 2020 Setiembre 24. Available from: <https://www.educaweb.com/contenidos/laborales/nuevas-profesiones/competencias-profesionales/>.
32. Escobar M. LAS COMPETENCIAS LABORALES: ¿La estrategia laboral para la competitividad de las organizaciones? Estudios Gerenciales. 2005 Setiembre.
33. Gómez J. Las competencias profesionales. Revista mexicana de Anestesiología. 2015 Marzo; 38(1).
34. Coduti P. ENFERMEDADES LABORALES: CÓMO AFECTAN EL ENTORNO ORGANIZACIONAL. [Online].; 2013 [cited 2020 Agosto 21. Available from: [https://videlario.rivero.bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/5215/codutitisesenfermedadeslaborales.pdf](https://videlario.rivero.bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5215/codutitisesenfermedadeslaborales.pdf).

35. Rodríguez G. Pressure as a stress factor in the advertising work environment. POLIANTEA. 2013 Diciembre; IX(17).
36. Montes F. RELACIONES INTERPERSONALES EN EL TRABAJO. [Online].; 2016 [cited 2020 Setiembre 27. Available from: <http://www.visionindustrial.com.mx/industria/capital-humano/relaciones-interpersonales-en-el-trabajo>.
37. Martínez J. Teoría y práctica en recursos humanos Germany: Grin; 2010.
38. Hoffmann T. What is basic research? [Online].; 2018 [cited 2020 Abril 22. Available from: <https://sciencenordic.com/>.
39. QuestionPro. ¿Qué es la investigación no experimental? [Online].; 2019 [cited 2020 agosto 07. Available from: <https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-no-experimental/>.
40. Otzen, T. Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. International Journal of Morphology. 2017 marzo; 35(1).
41. Fernández, P. Determinación del tamaño muestral. [Online].; 1996 [cited 2020 agosto 5. Available from: <https://www.fisterra.com/formacion/metodologia-investigacion/determinacion-tamano-muestral/>.
42. Bras J. Inclusion and exclusion criteria in research studies: definitions and why they matter California; 2018.
43. Rodríguez G. The influence of information on the prevention of occupational risks and ergonomic requirements in the development of non-traumatic osteomuscular diseases of the shoulder - a pilot study. National Library Of Medicine. 2019 November.
44. Claros O. Muestra censal o poblacional. [Online].; 2018. Available from: <https://es.scribd.com/document/391608311/Muestra-Censal-o-Poblacional>.
45. Rodríguez, S. BURNOUT Este cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI). [Online].; 2017 [cited 2020 Setiembre 26. Available from: [https://www.ecestaticos.com/file/035b15f97effea4c69fd6519e8114bcf/1515665476-cuestionario\\_burnout.pdf](https://www.ecestaticos.com/file/035b15f97effea4c69fd6519e8114bcf/1515665476-cuestionario_burnout.pdf).
46. Mayer D. Statistical validation. [Online].; 1993. Available from: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/0304380093901052>.
47. Rafdzah Z. Validation of Instrument Measuring Continuous Variable in Medicine. Intechopen. 2017 April.
48. QuestionPro. Encuesta piloto, cualquier prueba es mejor que ninguna. QuestionPro. 2020.
49. Microsoft. Microsoft Excel. [Online].; 2020 [cited 2020 Julio 12. Available from: <https://www.microsoft.com/es-es/microsoft-365/excel>.
50. IBM Corp. IBM SPSS Statistics for Windows New York: Armonk.; 2017.
51. Minitab. ¿Qué es la rho de Spearman y la r Pearson para las categorías ordinales? [Online].; 2020. Available from: <https://support.minitab.com/es-mx/minitab/19/help-and-how-to/statistics/tables/supporting-topics/other-statistics-and-tests/what-are-spearman-s-rho-and-pearson-s-r-for-ordinal-categories/>.

52. Roberts J. La ética en la investigación. Sociedad investigadora. 2015 Junio; 2.

# ANEXOS

## Anexo 1. Matriz de consistencia

<b>Título:</b> Síndrome de Burnout y satisfacción laboral percibidas por usuarios internos de ambulancias en ECU911, Quevedo, Ecuador, 2020.						
PROBLEMAS	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	ÍTEMS	MÉTODO
<b>Problema general</b>	<b>Hipótesis general</b>	<b>Objetivo general</b>	Síndrome de Burnout	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cansancio emocional</li> <li>• Despersonalización</li> <li>• Realización personal</li> </ul>	1,2,3,4, 5, 6,7, 8 y 9  10, 11, 12, 13 y 14  15, 16, 17, 18, 19, 20,21,22	<b>Tipo de investigación:</b> Básica  <b>Diseño de investigación:</b> Descriptivo correlacional  <b>Población:</b> 94 usuarios internos  <b>Muestra:</b> 94 usuarios internos  <b>Muestreo:</b> Censal  <b>Técnica:</b> Encuesta  <b>Instrumento:</b> Cuestionario
¿Cuál es la relación del Síndrome de Burnout y satisfacción laboral percibidas por usuarios internos de ambulancias en ECU911, Quevedo, Ecuador, 2020?	Existe una relación inversa entre el Síndrome de Burnout y satisfacción laboral percibidas por usuarios internos de ambulancias ECU911, Quevedo, Ecuador, 2020.	Determinar la relación del Síndrome de Burnout y satisfacción laboral percibidas por usuarios internos de ambulancias en ECU911, Quevedo, Ecuador, 2020.				
<b>Problemas específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>	<b>Objetivos específicos</b>				
¿Cómo es el síndrome de Burnout en sus dimensiones cansancio emocional, despersonalización y realización personal percibidas por usuarios internos de ambulancias en ECU911, Quevedo, Ecuador, 2020?	El síndrome de Burnout en sus dimensiones cansancio emocional, despersonalización es más alto y realización personal medio valoradas más altas por usuarios internos de ambulancias ECU911, Quevedo, Ecuador, 2020.	Describir el síndrome de Burnout en sus dimensiones cansancio emocional, despersonalización y realización personal percibidas por usuarios internos de ambulancias en ECU911, Quevedo, Ecuador, 2020.	Satisfacción laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción por el trabajo</li> <li>• Competencia profesional</li> <li>• Presión del trabajo</li> <li>• Relaciones interpersonales</li> </ul>	1,2,3 y 4  5,6,7 y 8  9,10,11 y 12  13, 14 y 15	
¿Cómo es la satisfacción laboral en sus dimensiones satisfacción por el trabajo, competencia profesional, presión del trabajo y relaciones interpersonales percibidas por usuarios internos de ambulancias en ECU911, Quevedo, Ecuador, 2020?	La satisfacción laboral en sus dimensiones satisfacción por el trabajo, competencia profesional, presión del trabajo es más alta y relaciones interpersonales media valoradas por usuarios internos de ambulancias ECU911, Quevedo, Ecuador, 2020.	Evaluar la satisfacción laboral en sus dimensiones satisfacción por el trabajo, competencia profesional, presión del trabajo y relaciones interpersonales percibidas por usuarios internos de ambulancias en ECU911, Quevedo, Ecuador, 2020.				
¿Cuáles son las diferencias de las valoraciones entre las dimensiones del síndrome de Burnout y la satisfacción laboral percibidas por usuarios internos de ambulancias en ECU911, Quevedo, Ecuador, 2020?	Existe una relación inversa entre las dimensiones del síndrome de Burnout y satisfacción laboral percibidas por usuarios internos de ambulancias ECU911, Quevedo, Ecuador, 2020.	Comparar las valoraciones entre las dimensiones del síndrome de Burnout y satisfacción laboral percibidas por usuarios internos de ambulancias en ECU911, Quevedo, Ecuador, 2020.				

## Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	IÓN NIVEL Y RANGO	INDICADORES	ÍTEMS	DIMENS	ESCALA DE MEDICIÓN
Síndrome de Burnout	Es un trastorno adaptativo crónico que aparece en las personas como respuesta al estrés laboral crónico; algunos estudiosos le denominan «Síndrome de estar quemado», «Síndrome de estrés laboral», «Síndrome del desgaste profesional»	Es la respuesta a un estrés crónico que se refleja mediante el cansancio o agotamiento. Pudiéndose medir a través de cansancio emocional, despersonalización y realización personal.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cansancio emocional</li> <li>• Despersonalización</li> <li>• Realización personal</li> </ul>	Cansancio mental Fatiga Desgaste físico Frustración Estrés  Falta de motivación Deshumanización Depresión Cambio de actitud Apatía  Exigencia profesional  Importancia laboral	1,2 3,4 5 6,7 8,9  10 11 12 13 14 15, 16, 17 18,19,20,21,22	Alto (60-88)  Medio (30-59)  Bajo (0-29)	Nunca (0) Casi nunca (1) Algunas veces (2) Casi siempre (3) Siempre (4)
Satisfacción laboral	Es la consecuencia de la unidad o divergencia entre las demandas, necesidades, actitudes, conductas y destrezas anheladas en un centro de labores. Regularmente coexiste una sinapsis entre el personal de salud y ambiente laboral, de tal manera que el trabajador comprende que esta satisfacción es un proceso perenne y dinámico	es el estado emocional que manifiesta el profesional de la salud, que puede ser positivo o placentero a raíz de algunas percepciones subjetivas de sus experiencias laborales; se mide a través de la satisfacción por el trabajo, competencia profesional, presión del trabajo y relaciones interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción por el trabajo</li> <li>• Competencia profesional</li> <li>• Presión del trabajo</li> <li>• Relaciones interpersonales</li> </ul>	Motivación  Capacidad profesional  Sobrecarga laboral  Interacción con los demás	1,2,3 y 4  5,6,7 y 8  9,10,11 y 12  13, 14 y 15	Buena (42 - 60) Regular (21 - 41) Mala (0-20)	Nunca (0) Casi nunca (1) Algunas veces (2) Casi siempre (3) Siempre (4)



### Anexo 3. Instrumento de recolección de datos

#### CUESTIONARIO DE SÍNDROME DE BURNOUT

**Código del usuario:** .....

**Sexo:**  M  F **Edad:**.....años

**Instrucciones:**

Estimado usuario a continuación te mostramos preguntas las cuales te pedimos las respuestas con sinceridad; sólo debe marcar con una equis "X" la respuesta que crea conveniente.

N°	INDICADORES/PREGUNTAS	Nunca (0)	Casi nunca (1)	Algunas veces (2)	Casi siempre (3)	Siempre (4)
	<b>Cansancio mental</b>					
01	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo					
02	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío					
	<b>Fatiga</b>					
03	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado					
04	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa					
	<b>Desgaste físico</b>					
05	Siento que mi trabajo me está desgastando					
	<b>Frustración</b>					
06	Me siento frustrado en mi trabajo					
07	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo					
	<b>Estrés</b>					
08	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa					
09	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades					
	<b>Falta de motivación</b>					
10	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales					
	<b>Deshumanización</b>					
11	Siento que me he hecho más duro con la gente					
	<b>Depresión</b>					
12	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente					
	<b>Cambio de actitud</b>					
13	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes					
	<b>Apatía</b>					
14	Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas					
	<b>Exigencia profesional</b>					
15	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes					
16	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes					
17	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo					
	<b>Importancia laboral</b>					
18	Me siento con mucha energía en mi trabajo					
19	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes					
20	Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes					
21	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo					
22	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada					

Fuente: Adaptado a partir del modelo Maslach Burnout Inventore (MBI).

## CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

### 1. DATOS GENERALES

1.1. Código : .....

1.2. Sexo :  M  F      Edad:

#### • Instrucciones

Estimado compañero, te saludamos y solicitamos responder el presente cuestionario que tiene por finalidad recabar información sobre tu satisfacción laboral en la atención en el ECU911. Debe marcar con una "X" la respuesta que considere pertinente.

DIM.	N°	ÍTEMS	ESCALA				
			Nunca 0	Casi nunca 1	Algunas veces 2	Casi siempre 3	Siempre 4
<b>Motivación</b>							
Satisfacción por el trabajo	1	¿Le gusta el trabajo que usted realiza como profesional de salud en las ambulancias ECU911?					
	2	¿La tarea que usted como profesional de salud realiza en las ambulancias del ECU911 es tan valiosa como cualquier otra?					
	3	¿Considera que su trabajo es importante para su motivación personal?					
	4	¿Cumple usted estrictamente con el horario de trabajo establecido?					
<b>Capacidad profesional</b>							
Competencia profesional	5	¿Su perfil profesional está acorde al trabajo que realiza atención en ambulancias ECU911?					
	6	¿Considera que sus habilidades como profesional de salud son apropiadas para su puesto de trabajo?					
	7	¿Considera que su remuneración económica está acorde con el trabajo que realiza?					
	8	¿Considera usted que siempre toma las decisiones asertivas para un problema presentado?					
<b>Sobrecarga laboral</b>							
Presión del trabajo	9	¿Cuándo realiza bien su trabajo, es reconocido y considerado por su jefe o superiores?					
	10	¿A usted le complace los resultados obtenidos en su trabajo?					
	11	¿Usted siente que en su trabajo en atención prehospitalaria existe mucha demanda horaria?					
	12	¿Usted trata de hacer su trabajo somero para poder atender más pacientes?					
<b>Interacción con los demás</b>							
Relaciones interpersonales	13	¿Usted se siente parte del equipo de trabajo efectuando su labor profesional?					
	14	¿Usted siente que tiene, estimación y consideración de parte de la institución?					
	15	¿Usted se siente motivado trabajando con su compañeros?					

*Fuente: adaptado de tesis Sánchez (2018) Relación del síndrome de Burnout y satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del Hospital II Jorge Reátegui Delgado Piura, 2017.*



## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DE INSTRUMENTO:** Cuestionario de Síndrome de Burnout.

**OBJETIVO:** Determinar el nivel del síndrome de Burnout en usuarios internos de ambulancias ECU911, Quevedo.

**DIRIGIDO A:** Usuarios internos de ambulancias ECU911, Quevedo.

**APELLIDOS Y NOMBRE DEL EVALUADOR:** Bermello Villegas Genesis Jamel

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Magister en Gerencia Hospitalaria

**VALORACIÓN:**

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	------	-------	------	----------



FIRMA

CI. 1204204026



MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Síndrome de Burnout y satisfacción laboral percibidas por usuarios internos de ambulancias ECU911, Quevedo, Ecuador, 2020.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES					
				Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR			RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO		SI	NO	SI	NO	
Satisfacción de laboral Es la consecuencia de la unidad o divergencia entre las demandas, necesidades, actitudes, conductas y destrezas anheladas en un centro de labores.	Satisfacción por el trabajo	Motivación	¿Le gusta el trabajo que usted realiza como profesional de salud en las ambulancias ECU911?						X		X							
			¿La tarea que usted como profesional de salud realiza en las ambulancias del ECU911 es tan valiosa como cualquier otra?						X		X		X					
			¿Considera que su trabajo es importante para su motivación personal?						X		X		X					
	Competencia profesional	Capacidad profesional	¿Cumple usted estrictamente con el horario de trabajo establecido?						X		X		X					
			¿Su perfil profesional está acorde al trabajo que realiza atención en ambulancias ECU911?						X		X		X					
			¿Considera que sus habilidades como profesional de salud son apropiadas para su puesto de trabajo?						X		X		X					
	Presión del trabajo	Sobrecarga laboral	¿Considera que su remuneración económica está acorde con el trabajo que realiza?						X		X		X					
			¿Considera usted que siempre toma las decisiones asertivas para un problema presentado?						X		X		X					
			¿Cuándo realiza bien su trabajo, es reconocido y considerado por su jefe o superiores?						X		X		X					
	Relaciones Interpersonales	Interacción con los demás	¿A usted le complace los resultados obtenidos en su trabajo?						X		X		X					
			¿Usted siente que en su trabajo en atención prehospitalaria existe mucha demanda horaria?						X		X		X					
			¿Usted trata de hacer su trabajo somero para poder atender más pacientes?						X		X		X					
			¿Usted se siente parte del equipo de trabajo efectuando su labor profesional?						X		X							
			¿Usted siente que tiene, estimación y consideración de parte de la institución?						X		X							
			¿Usted se siente motivado trabajando con su compañeros?						X		X							

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DE INSTRUMENTO:** Cuestionario de satisfacción laboral.

**OBJETIVO:** Determinar la satisfacción laboral en usuarios internos de ambulancias ECU911, Quevedo.

**DIRIGIDO A:** Usuarios internos de ambulancias ECU911, Quevedo.

**APELLIDOS Y NOMBRE DEL EVALUADOR:** Bermello Villegas Genesis Jamel

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Magister en Gerencia Hospitalaria

**VALORACIÓN:**

Muy Alto	<input checked="" type="checkbox"/>	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	-------------------------------------	------	-------	------	----------

  
FIRMA  
CI: 1204204026





Quito, 25/10/2020

### CERTIFICADO DE REGISTRO DE TÍTULO

La Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación, SENESCYT, certifica que BERMELLO VILLEGAS GENESIS JAMEL, con documento de identificación número 1204204026, registra en el Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador (SNIESE), la siguiente información:

Nombre: BERMELLO VILLEGAS GENESIS JAMEL  
Número de documento de identificación: 1204204026  
Nacionalidad: Ecuador  
Género: FEMENINO

#### Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Número de registro	1021-2017-1855417
Institución de origen	ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DEL LITORAL
Institución que reconoce	
Título	MAGISTER EN GERENCIA HOSPITALARIA
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2017-06-19
Observaciones	



Título(s) de tercer nivel de grado

Número de registro	1006-13-1245443
Institución de origen	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
Institución que reconoce	
Título	LICENCIADA EN LABORATORIO CLINICO
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2013-10-29
Observaciones	

Título(s) de tercer nivel técnico-tecnológico superior

Número de registro	1006-11-1097832
Institución de origen	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
Institución que reconoce	
Título	TECNOLOGA MEDICA EN LABORATORIO CLINICO
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2011-11-15
Observaciones	





**OBSERVACIÓN:**

- Los títulos de tercer nivel de grado ecuatorianos están habilitados para el ingreso a un posgrado.
- Los títulos registrados han sido otorgados por instituciones de educación superior vigentes al momento del registro. Para mayor información sobre las instituciones acreditadas en el Ecuador, ingresar a <https://infoeducacionsuperior.gob.ec/>
- El cambio de nivel de formación de educación superior de los títulos técnicos y tecnológicos emitidos por instituciones de educación superior nacionales se ejecutó en cumplimiento a la Disposición Transitoria Octava de la Ley Orgánica Reformativa a la LOES, expedida el 2 de agosto de 2018.

**IMPORTANTE:** La información proporcionada en este documento es la que consta en el SNIESE, que se alimenta de la información suministrada por las instituciones del sistema de educación superior, conforme lo disponen los artículos 129 de la Ley Orgánica Superior y 19 de su Reglamento. El reconocimiento/registro del título no habilita al ejercicio de las profesiones reguladas por leyes específicas, y de manera especial al ejercicio de las profesiones que pongan en riesgo de modo directo la vida, salud y seguridad ciudadana conforme el artículo 104 de la Ley Orgánica de Educación Superior. Según la Resolución RPC-SO-16-No.256-2016.

En el caso de detectar inconsistencias en la información proporcionada, se recomienda solicitar a la institución del sistema educación superior que suscribió el título, la rectificación correspondiente.  
Para comprobar la veracidad de la información proporcionada, usted debe acceder a la siguiente dirección:  
[www.educacionsuperior.gob.ec](http://www.educacionsuperior.gob.ec)

Alexandra Navarrete Fuertes  
Directora de Registro de Títulos  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN SUPERIOR, CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN



GENERADO: 25/10/2020 1.24 PM



MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Síndrome de Burnout y satisfacción laboral percibidas por usuarios internos de ambulancias ECU911, Quevedo, Ecuador, 2020.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMAS	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN	RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR	RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMAS		RELACION ENTRE EL ÍTEMAS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA
Síndrome de Burnout Es un trastorno adaptativo crónico que aparece en las personas como respuesta al estrés laboral crónico; algunos estudiosos le denominan «Síndrome de estar quemado», «Síndrome de estrés laboral», «Síndrome del desgaste profesional.	Cansancio emocional	Estrés	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Estrés	Me siento frustrado en mi trabajo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
	Estrés	Me siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
	Estrés	Me siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
	Estrés	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Estrés	Me siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
Estrés	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
Estrés	Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
Estrés	Me siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
Estrés	Me siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
Estrés	Me siento con mucha energía en mi trabajo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
Estrés	Me siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
Estrés	Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
Estrés	Creo que consigo muchas cosas veloces en este trabajo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
Estrés	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
Estrés	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
Estrés	Me siento con mucha energía en mi trabajo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
Estrés	Me siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
Estrés	Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
Estrés	Creo que consigo muchas cosas veloces en este trabajo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
Estrés	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			

## MATRIZ DE VALUACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DE INSTRUMENTO:** Cuestionario de Síndrome de Burnout.

**OBJETIVO:** Determinar el nivel del síndrome de Burnout en usuarios internos de ambulancias ECU911, Quevedo.

**DIRIGIDO A:** Usuarios internos de ambulancias ECU911, Quevedo.

**APELLIDOS Y NOMBRE DEL EVALUADOR:** Ronquillo Naranjo Deysi Lesbeth

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Magister en Seguridad y Salud Ocupacional

**VALORACIÓN:**

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	------	-------	------	----------



Dr. Deysi Ronquillo Naranjo  
MEDICINA GENERAL  
C.R. 1204661761

FIRMA

C.I. 1204661761

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Síndrome de Burnout y satisfacción laboral percibidas por usuarios internos de ambulancias ECU911, Quevedo, Ecuador, 2020.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES					
				Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR			RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO		SI	NO	SI	NO	
Satisfacción de laboral Es la consecuencia de la unidad o divergencia entre las demandas, necesidades, actitudes, conductas y destrezas anheladas en un centro de labores.	Satisfacción por el trabajo	Motivación	¿Le gusta el trabajo que usted realiza como profesional de salud en las ambulancias ECU911?						X		X							
			¿La tarea que usted como profesional de salud realiza en las ambulancias del ECU911 es tan valiosa como cualquier otra?						X		X		X					
			¿Considera que su trabajo es importante para su motivación personal?						X		X		X					
	Competencia profesional	Capacidad profesional	¿Cumple usted estrictamente con el horario de trabajo establecido?						X		X		X					
			¿Su perfil profesional está acorde al trabajo que realiza atención en ambulancias ECU911?						X		X		X					
			¿Considera que sus habilidades como profesional de salud son apropiadas para su puesto de trabajo?						X		X		X					
	Presión del trabajo	Sobrecarga laboral	¿Considera que su remuneración económica está acorde con el trabajo que realiza?						X		X		X					
			¿Considera usted que siempre toma las decisiones asertivas para un problema presentado?						X		X		X					
			¿Cuándo realiza bien su trabajo, es reconocido y considerado por su jefe o superiores?						X		X		X					
	Relaciones Interpersonales	Interacción con los demás	¿A usted le complace los resultados obtenidos en su trabajo?						X		X		X					
			¿Usted siente que en su trabajo en atención prehospitalaria existe mucha demanda horaria?						X		X		X					
			¿Usted trata de hacer su trabajo somero para poder atender más pacientes?						X		X		X					
			¿Usted se siente parte del equipo de trabajo efectuando su labor profesional?						X		X							
			¿Usted siente que tiene, estimación y consideración de parte de la institución?						X		X							
			¿Usted se siente motivado trabajando con su compañeros?						X		X							

## MATRIZ DE VALUACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DE INSTRUMENTO:** Cuestionario de satisfacción laboral.

**OBJETIVO:** Determinar la satisfacción laboral en usuarios internos de ambulancias ECU911, Quevedo.

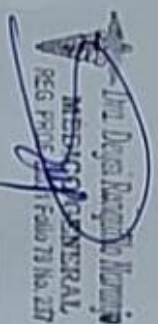
**DIRIGIDO A:** Usuarios internos de ambulancias ECU911, Quevedo.

**APELLIDOS Y NOMBRE DEL EVALUADOR:** Ronquillo Naranjo Deysi Lesbeth

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Magíster en Seguridad y Salud Ocupacional

**VALORACIÓN:**

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	------	-------	------	----------



Univ. Deysi Naranjo Naranjo  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL  
REG. PROFES. No. 2211 Folio 73 No. 277

FIRMA

Cl. 1204661761



Quito, 25/10/2020

### CERTIFICADO DE REGISTRO DE TÍTULO

La Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación, SENESCYT, certifica que RONQUILLO NARANJO DEYSI LESBETH, con documento de identificación número 1204661761, registra en el Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador (SNIESE), la siguiente información:

Nombre: RONQUILLO NARANJO DEYSI LESBETH  
Número de documento de identificación: 1204661761  
Nacionalidad: Ecuador  
Género: FEMENINO

#### Título(s) de tercer nivel de grado

Número de registro	1006-12-1185326
Institución de origen	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
Institución que reconoce	
Título	MEDICO
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2012-12-24
Observaciones	



Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Número de registro	1044-2020-2152321
Institución de origen	UNIVERSIDAD DEL PACIFICO ESCUELA DE NEGOCIOS
Institución que reconoce	
Título	MAGISTER EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2020-01-22
Observaciones	

**OBSERVACIÓN:**

- Los títulos de tercer nivel de grado ecuatorianos están habilitados para el ingreso a un posgrado.
- Los títulos registrados han sido otorgados por instituciones de educación superior vigentes al momento del registro. Para mayor información sobre las instituciones acreditadas en el Ecuador, ingresar a <https://infoeducacionsuperior.gob.ec/>
- El cambio de nivel de formación de educación superior de los títulos técnicos y tecnológicos emitidos por instituciones de educación superior nacionales se ejecutó en cumplimiento a la Disposición Transitoria Octava de la Ley Orgánica Reformativa a la LOES, expedida el 2 de agosto de 2018.

**IMPORTANTE:** La información proporcionada en este documento es la que consta en el SNIESE, que se alimenta de la información suministrada por las instituciones del sistema de educación superior, conforme lo disponen los artículos 129 de la Ley Orgánica Superior y 19 de su Reglamento. El reconocimiento/registro del título no habilita al ejercicio de las profesiones reguladas por leyes específicas, y de manera especial al ejercicio de las profesiones que pongan en riesgo de modo directo la vida, salud y seguridad ciudadana conforme el artículo 104 de la Ley Orgánica de Educación Superior. Según la Resolución RPC-SO-16-No.256-2016.

En el caso de detectar inconsistencias en la información proporcionada, se recomienda solicitar a la institución del sistema educación superior que suscribió el título, la rectificación correspondiente.

Para comprobar la veracidad de la información proporcionada, usted debe acceder a la siguiente dirección:  
[www.educacionsuperior.gob.ec](http://www.educacionsuperior.gob.ec)

Alexandra Navarrete Fuertes  
Directora de Registro de Títulos  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN SUPERIOR, CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN



GENERADO: 25/10/2020 1.00 PM

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Síndrome de Burnout y satisfacción laboral percibidas por usuarios internos de ambulancias ECU911, Quevedo, Ecuador, 2020.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	TEMAS	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES				
				Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR			RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL TEMAS			
								SI	NO	SI	NO		SI	NO	SI	NO
<b>Síndrome de Burnout</b> Es un trastorno adaptativo crónico que aparece en las personas como respuesta al estrés laboral crónico; algunos estudiosos le denominan «Síndrome de estar quemado», «Síndrome de estrés laboral», «Síndrome del desgaste profesional.	Cansancio emocional	Cansancio mental	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío.					X		X		X				
		Fatiga	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.					X		X		X				
		Desgaste físico	Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento frustrado en mi trabajo.					X		X		X				
	Cansancio emocional	Frustración	Siento que estoy demorando tiempo en mi trabajo. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.					X		X		X				
		Estrés	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades. Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.					X		X		X				
		Falta de motivación	Siento que me he hecho más duro con la gente. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.					X		X		X				
	Despersonalización	Depresión	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes.					X		X		X				
		Cambio de actitud	Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas.					X		X		X				
		Apatía	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes. Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes.					X		X		X				
	Realización personal	Exigencia profesional	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo. Me siento con mucha energía en mi trabajo.					X		X		X				
		Importancia laboral	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes. Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes.					X		X		X				
			Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.					X		X		X				



## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DE INSTRUMENTO:** Cuestionario de Síndrome de Burnout.

**OBJETIVO:** Determinar el nivel del síndrome de Burnout en usuarios internos de ambulancias ECU911, Quevedo.

**DIRIGIDO A:** Usuarios internos de ambulancias ECU911, Quevedo.

**APELLIDOS Y NOMBRE DEL EVALUADOR:** Zambrano Pico Diana Isabel.

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Magister en Gerencia en Servicios de la Salud.

**VALORACIÓN:**

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Dra. Diana Zambrano Pico  
MEDICO GENERAL  
Reg. MSP L. 2 F. 5 N° 13  
Pap. INSPI N° 13-08-809-2012  
Rep. SENESCYT 1006-13-1227

FIRMA

CI. 1312295148

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Síndrome de Burnout y satisfacción laboral percibidas por usuarios internos de ambulancias ECU911, Quevedo, Ecuador, 2020.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES			
				Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN	RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR	RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		RELACIÓN ENTRE EL ITEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
Satisfacción de laboral Es la consecuencia de la unidad o divergencia entre las demandas, necesidades, actitudes, conductas y destrezas anheladas en un centro de labores.	Relaciones Interpersonales	Interacción con los demás	¿Usted se siente motivado trabajando con su compañeros?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Presión del trabajo	Sobrecarga laboral	¿Usted se siente parte del equipo de trabajo efectuando su labor profesional?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	Competencia profesional	Capacidad profesional	¿Usted realiza bien su trabajo, es reconocido y considerado por su jefe o superiores?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	Satisfacción por el trabajo	Motivación	¿Le gusta el trabajo que usted realiza como profesional de salud en las ambulancias ECU911?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Satisfacción por el trabajo	Motivación	¿Cumple usted estrictamente con el horario de trabajo establecido?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Satisfacción por el trabajo	Motivación	¿Su perfil profesional está acorde al trabajo que realiza atención en ambulancias ECU911?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Satisfacción por el trabajo	Motivación	¿Considera que sus habilidades como profesional de salud son apropiadas para su puesto de trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Satisfacción por el trabajo	Motivación	¿Considera que su remuneración económica está acorde con el trabajo que realiza?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Satisfacción por el trabajo	Motivación	¿Considera usted que siempre toma las decisiones asertivas para un problema presentado?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Satisfacción por el trabajo	Motivación	¿Cuándo realiza bien su trabajo, es reconocido y considerado por su jefe o superiores?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Satisfacción por el trabajo	Motivación	¿A usted le complace los resultados obtenidos en su trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Satisfacción por el trabajo	Motivación	¿Usted siente que en su trabajo en atención prehospitalaria existe mucha demanda horaria?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Satisfacción por el trabajo	Motivación	¿Usted trata de hacer su trabajo somero para poder atender más pacientes?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DE INSTRUMENTO:** Cuestionario de satisfacción laboral.

**OBJETIVO:** Determinar la satisfacción laboral en usuarios internos de ambulancias ECU911, Quevedo.

**DIRIGIDO A:** Usuarios internos de ambulancias ECU911, Quevedo.

**APELLIDOS Y NOMBRE DEL EVALUADOR:** Zambrano Pico Diana Isabel.

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Magister en Gerencia en Servicios de la Salud.

**VALORACIÓN:**

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Dra. Diana Zambrano Pico  
MEDICO GENERAL  
Reg. MSP L. 2 F. 5 N° 13  
Pof. INSP1 N° 13-08-809-2011  
Ref. SENESCYT 1006-13-1227883

FIRMA

CI. 1312295148



Quito, 25/10/2020

### CERTIFICADO DE REGISTRO DE TÍTULO

La Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación, SENESCYT, certifica que ZAMBRANO PICO DIANA ISABEL, con documento de identificación número 1312295148, registra en el Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador (SNIESE), la siguiente información:

Nombre: ZAMBRANO PICO DIANA ISABEL  
Número de documento de identificación: 1312295148  
Nacionalidad: Ecuador  
Género: FEMENINO

#### Título(s) de tercer nivel de grado

Número de registro	1006-13-1227883
Institución de origen	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
Institución que reconoce	
Título	MEDICO
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2013-07-19
Observaciones	



Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Número de registro	1028-2016-1716591
Institución de origen	UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
Institución que reconoce	
Título	MAGISTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2016-07-29
Observaciones	

**OBSERVACIÓN:**

- Los títulos de tercer nivel de grado ecuatorianos están habilitados para el ingreso a un posgrado.
- Los títulos registrados han sido otorgados por instituciones de educación superior vigentes al momento del registro. Para mayor información sobre las instituciones acreditadas en el Ecuador, ingresar a <https://infoeducacionsuperior.gob.ec/>
- El cambio de nivel de formación de educación superior de los títulos técnicos y tecnológicos emitidos por instituciones de educación superior nacionales se ejecutó en cumplimiento a la Disposición Transitoria Octava de la Ley Orgánica Reformativa a la LOES, expedida el 2 de agosto de 2018.

**IMPORTANTE:** La información proporcionada en este documento es la que consta en el SNIESE, que se alimenta de la información suministrada por las instituciones del sistema de educación superior, conforme lo disponen los artículos 129 de la Ley Orgánica Superior y 19 de su Reglamento. El reconocimiento/registro del título no habilita al ejercicio de las profesiones reguladas por leyes específicas, y de manera especial al ejercicio de las profesiones que pongan en riesgo de modo directo la vida, salud y seguridad ciudadana conforme el artículo 104 de la Ley Orgánica de Educación Superior. Según la Resolución RPC-SO-16-No.256-2016.

En el caso de detectar inconsistencias en la información proporcionada, se recomienda solicitar a la institución del sistema educación superior que suscribió el título, la rectificación correspondiente.

Para comprobar la veracidad de la información proporcionada, usted debe acceder a la siguiente dirección:  
[www.educacionsuperior.gob.ec](http://www.educacionsuperior.gob.ec)

Alexandra Navarrete Fuertes  
Directora de Registro de Títulos  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN SUPERIOR, CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN



GENERADO: 25/10/2020 1.20 PM

## Anexo 5. Confiabilidad del instrumento de recolección de datos

Cuadro 1. Estadístico de confiabilidad del instrumento de síndrome de Burnout

Alfa de Cronbach	N de elementos
,896	22

Cuadro 2. Estadístico de total de elemento del instrumento de síndrome de Burnout

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR001	48,6000	240,044	,323	,896
VAR002	46,8000	226,178	,554	,890
VAR003	48,2000	249,956	,043	,902
VAR004	47,9000	218,989	,717	,885
VAR005	46,9000	225,878	,814	,885
VAR006	48,1000	228,989	,581	,890
VAR007	47,9000	218,989	,717	,885
VAR008	46,9000	225,878	,814	,885
VAR009	46,8000	204,844	,898	,878
VAR0010	46,9000	225,878	,814	,885
VAR0011	46,8000	204,844	,898	,878
VAR0012	47,0000	260,667	,364	,905
VAR0013	47,3000	263,789	,324	,910
VAR0014	47,6000	246,933	,113	,901
VAR0015	47,0000	267,111	,540	,909
VAR0016	47,1000	247,211	,329	,896
VAR0017	46,8000	213,733	,858	,881
VAR0018	46,9000	225,878	,814	,885
VAR0019	47,0000	209,778	,811	,882
VAR0020	47,0000	231,111	,455	,893
VAR0021	47,6000	219,822	,699	,886
VAR0022	48,5000	238,722	,382	,895

En los cuadros 1 y 2, se observa el proceso de cálculo de la prueba Alfa de Cronbach para medir la confiabilidad del instrumento de la variable síndrome de Burnout, identificándose un resultado de 0,896 lo que indica un nivel Bueno y factible para poder aplicar a la muestra del estudio.

Cuadro 3. Estadístico de confiabilidad del instrumento de satisfacción laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,880	15

Cuadro 4. Estadístico de total de elemento del instrumento de satisfacción laboral

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR001	29,5000	114,056	,601	,869
VAR002	29,3000	114,011	,709	,864
VAR003	29,3000	125,567	,399	,878
VAR004	29,8000	132,178	,114	,889
VAR005	29,5000	117,167	,532	,873
VAR006	28,5000	116,500	,831	,861
VAR007	29,7000	120,011	,539	,872
VAR008	28,4000	108,267	,852	,855
VAR009	27,5000	126,500	,637	,873
VAR0010	28,4000	115,822	,586	,870
VAR0011	29,0000	108,222	,765	,860
VAR0012	30,2000	125,511	,378	,879
VAR0013	28,8000	122,844	,530	,873
VAR0014	29,9000	130,989	,218	,883
VAR0015	29,0000	122,889	,411	,878

En los cuadros 3 y 4, se observa el proceso de cálculo de la prueba Alfa de Cronbach para medir la confiabilidad del instrumento de la variable satisfacción laboral, identificándose un resultado de 0,880 lo que indica un nivel Bueno y factible para poder aplicar a la muestra del estudio.

## Anexo 6. Autorización de la aplicación del instrumento

MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA

CZS5 - Dirección Distrital 12D03 Quevedo – Mocache - SALUD  
Provisión y Calidad de los Servicios de Salud

Memorando Nro. MSP-CZS5-LR-12D03-QM-HEC-2020-0059-M

Quevedo, 14 de octubre de 2020

**PARA:** Srta. Mgs. Genesis Jamel Bermello Villegas  
Directora Distrital 12D03 Salud Quevedo-Mocache

**ASUNTO:** Solicitud de autorización para aplicar instrumentos para elaboración de tesis.

De mi consideración:

Yo, Br. Yagual Mosquera Mairobi Concepción, identificado con Cédula de identidad N° 0925059503, con domicilio en Cantón Guayaquil, ante usted con el debido respeto me presento y expongo lo siguiente:

Que por estar realizando mis estudios de post grado en la Universidad César Vallejo en la ciudad de Piura – Perú y estar desarrollando mi trabajo de investigación denominado «**Síndrome de Burnout y satisfacción laboral percibidas por usuarios internos del ambulancias ECU911, Quevedo, Ecuador, 2020**» y debiendo aplicar los instrumentos para recabar información, recorro a su digna persona para solicitarle el permiso correspondiente y aplicar dicha prueba a los usuarios internos de las ambulancias del ECU 911.

Por lo expuesto, espero su comprensión y me brinde la debida atención al presente, agradeciéndole anticipadamente.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,

Med. Mairobi Concepción Yagual Mosquera  
**MEDICO GENERAL**





Memorando Nro. MSP-CZS5-LR-12D03-QM-PSS-2020-1907-M

Valencia, 16 de octubre de 2020

PARA: Sra. Med. Mairobi Concepcion Yagual Mosquera  
Medico General

Srta. Mgs. Genesis Jamel Bermello Villegas  
Directora Distrital 12D03 Salud Quevedo-Mocache

ASUNTO: Solicitud de autorización para aplicar instrumentos para elaboración de tesis.

De mi consideración:

De mis consideraciones,

Por medio de la presente y con antecedente de memorando MSP-CZS5-LR-12D03-QM-HEC-2020-0059-M, reasigando por la Dra Aura López, Responsable de Provisión y Calidad de los servicios que refiere lo siguiente:

*"Yo, Br. Yagual Mosquera Mairobi Concepción, identificado con Cédula de identidad N° 0925059503, con domicilio en Cantón Guayaquil, ante usted con el debido respeto me presento y expongo lo siguiente:*

*Que por estar realizando mis estudios de post grado en la Universidad César Vallejo en la ciudad de Piura – Perú y estar desarrollando mi trabajo de investigación denominado «Síndrome de Burnout y satisfacción laboral percibidas por usuarios internos del ambulancias ECU911, Quevedo, Ecuador, 2020» y debiendo aplicar los instrumentos para recabar información, recurro a su digna persona para solicitarle el permiso correspondiente y aplicar dicha prueba a los usuarios internos de las ambulancias del ECU 911.*

*Por lo expuesto, espero su comprensión y me brinde la debida atención al presente, agradeciéndole anticipadamente.*

*Con sentimientos de distinguida consideración.*" considerando que la investigación es un pilar fundamental para la mejora continua de los procesos que viene ejecutando el Distrito 12D03, analizando que es un tema actual y de relevancia, sugiero aprobar la petición y se acuerde a los resultados sean presentados y compartidos con nuestra institución,

Atentamente,

  
Med. Alfredo Leonardo Cornejo Baldeon  
ANALISTA DISTRITAL DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS 2



## Anexo 7. Consentimiento informado

### CONSENTIMIENTO INFORMADO VERBAL



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Título: Síndrome de Burnout y satisfacción laboral percibidas por usuarios internos de ambulancias ECU911, Quevedo, Ecuador, 2020**  
**Investigador(a) principal: Br. Mairobi Concepción Yagual Mosquera**

Estimado(a) Señor(a):

Nos dirigimos a usted para solicitar su participación para conocer la «**Síndrome de Burnout y satisfacción laboral percibidas por usuarios internos de ambulancias ECU911, Quevedo, Ecuador, 2020**»

Este estudio es desarrollado por investigadores de la Universidad César Vallejo de Piura en Perú como parte del Posgrado en Gestión de los servicios de la Salud. En la actualidad, pueden existir problemas en la atención sanitaria y esto se ha convertido en una preocupación en las organizaciones. Por tanto, consideramos importante conocer los resultados de cómo funcionan y cómo perciben esto sus usuarios. Sin duda, será un punto de partida para para tomar las medidas necesarias para mejorar su calidad de atención.

El estudio consta de una encuesta anónima de datos generales e información sanitaria. Brindamos la garantía que la información que proporcione es confidencial, conforme a la Ley de Protección de Datos Personales – Ley 29733 del gobierno del Perú. No existe riesgo al participar, no tendrá que hacer gasto alguno durante el estudio y no recibirá pago por participar del mismo. Si tienen dudas, le responderemos gustosamente. Si tiene preguntas sobre la verificación del estudio, puede ponerse en contacto con el Programa de Posgrado de la Universidad César Vallejo al teléfono 0051-9446559951 o también dirigirse al correo electrónico [upg.piura@ucv.edu.pe](mailto:upg.piura@ucv.edu.pe).

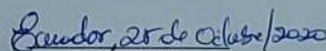
Si decide participar del estudio, esto les tomará aproximadamente 15 minutos, realizados en la sala de espera del área de ambulancias ECU911, Quevedo, Ecuador, y se tomará una fotografía solo si usted lo autoriza. Para que los datos obtenidos sean de máxima fiabilidad, le solicitamos cumplimiento de la forma más completa posible el cuestionario adjunto. Si al momento de estar participando, se desanima y desea no continuar, no habrá comentarios ni reacción alguna por ello. Los resultados agrupados de este estudio podrán ser publicados en documentos científicos, guardando estricta confidencialidad sobre la identidad de los participantes.

Entendemos que las personas que devuelvan cumplimentado el cuestionario adjunto, dan su consentimiento para la utilización de los datos en los términos detallados previamente. Agradecemos anticipadamente su valiosa colaboración

**Declaración de la Investigadora:**

Yo, **Mairobi Concepción Yagual Mosquera**, declaro que el participante ha leído y comprendido la información anterior, asimismo, he aclarado sus dudas respondiendo sus preguntas de forma satisfactoria, y ha decidido participar voluntariamente de este estudio de investigación. Se le ha informado que los datos obtenidos son anónimos y ha entendido que pueden ser publicados o difundidos con fines científicos.

  
Firma de la Investigadora

  
País y Fecha

## Anexo 8. Compromiso del investigador

### COMPROMISO DEL INVESTIGADOR INVESTIGADOR



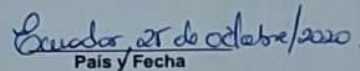
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Título: Síndrome de Burnout y satisfacción laboral percibidas por usuarios internos de ambulancias ECU911, Quevedo, Ecuador, 2020  
Investigador(a) principal: Br. Mairobi Concepción Yagual Mosquera

#### Declaración de la Investigadora:

Yo, **Mairobi Concepción Yagual Mosquera**, en mi propio nombre, me comprometo en todo momento a guardar el anonimato de los individuos estudiados, al estricto cumplimiento de la confidencialidad de los datos obtenidos, y al uso exclusivo de los mismos con fines estadísticos y científicos, tanto en la recogida como en el tratamiento y utilización final de los datos de usuarios correspondientes a historias clínicas y/o base datos institucionales autorizadas con motivos del estudio de investigación. Solo haré usos de estos datos y en caso requiera disponer de datos adicionales deberé contar con su consentimiento informado. Asimismo, mantendré seguridad de ellos y no serán accesibles a otras personas o investigadores. Garantizo el derecho de los usuarios, del respeto de valores éticos de sus datos, su anonimato y el respeto de la institución de salud involucrada, conforme a la Ley de Protección de Datos Personales – Ley 29733 del gobierno del Perú.

  
Firma de la investigadora

  
País y Fecha





## Anexo 10. Fotos de trabajo de campo



Aplicando los instrumentos a las unidades de análisis



Aplicando los instrumentos a las unidades de análisis