



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES, EDUCACIÓN**  
**COMERCIAL Y DERECHO**

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR**  
**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LA CARRERA**  
**PSICOLOGÍA**

**TEMA: EL BURNOUT COMO FACTOR DE RIESGO EN EL**  
**DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL CUERPO DE**  
**BOMBEROS DEL CANTÓN YAGUACHI**

**AUTORES:**

PARRAGA ZAMBRANO SOLANGE

VINUEZA CACERES LISANGEL

**Tutor:**

MSC. RODRIGUEZ PEÑAR RONALD OMAR

**Milagro, Marzo 2022**  
**ECUADOR**

## DERECHOS DE AUTOR

Ingeniero.

Fabrizio Guevara Viejó, PhD.

**RECTOR**

**Universidad Estatal de Milagro**

Presente.

Yo Párraga Zambrano Solange C.I\_\_\_\_\_, en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de integración curricular, modalidad Presencial, mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor, como requisito previo para la obtención de mi Título de Grado, como aporte a la Línea de Investigación Educación, Cultura, Tecnología en Innovación para la Sociedad, de conformidad con el Art. 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, concedo a favor de la Universidad Estatal de Milagro una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservo a mi favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo a la Universidad Estatal de Milagro para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de integración curricular en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El autor declara que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Milagro, Haga clic aquí para escribir una fecha.

---

Párraga Zambrano Solange

Autor 1

CI: \_\_\_\_\_

## DERECHOS DE AUTOR

Ingeniero.

Fabricio Guevara Viejó, PhD.

**RECTOR**

**Universidad Estatal de Milagro**

Presente.

Yo Vinueza Cáceres Lisangel C.I. \_\_\_\_\_, en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de integración curricular, modalidad presencial, mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor, como requisito previo para la obtención de mi Título de Grado, como aporte a la Línea de Investigación Educación, Cultura, Tecnología en Innovación para la Sociedad, de conformidad con el Art. 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, concedo a favor de la Universidad Estatal de Milagro una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservo a mi favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo a la Universidad Estatal de Milagro para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de integración curricular en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El autor declara que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Milagro, Haga clic aquí para escribir una fecha.

---

Caceres Lisangel Vinueza

Autor 2

CI: \_\_\_\_\_

## **APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR**

Yo, Rodríguez Peña Ronald Omar en mi calidad de tutor del trabajo de integración curricular, elaborado por las estudiantes Párraga Zambrano Solange y Vinueza Cáceres Lisangel, cuyo título es El burnout como factor de riesgo en el desempeño laboral del personal del cuerpo de Bomberos del Cantón Yaguachi, 2021, que aporta a la Línea de Investigación Educación, Cultura, Tecnología en Innovación para la Sociedad previo a la obtención del Título de Grado de psicólogas.; considero que el mismo reúne los requisitos y méritos necesarios en el campo metodológico y epistemológico, para ser sometido a la evaluación por parte del tribunal calificador que se designe, por lo que lo APRUEBO, a fin de que el trabajo sea habilitado para continuar con el proceso previa culminación de Trabajo de Integración Curricular de la Universidad Estatal de Milagro.

Milagro, Haga clic aquí para escribir una fecha.

---

Haga clic aquí para escribir apellidos y nombres (Tutor).

Tutor

C.I: Haga clic aquí para escribir cédula (Tutor).

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR

El tribunal calificador constituido por:

Elija un elemento. Haga clic aquí para escribir apellidos y nombres (tutor).

Elija un elemento. Haga clic aquí para escribir apellidos y nombres (secretario/a).

Elija un elemento. Haga clic aquí para escribir apellidos y nombres (integrante).

Luego de realizar la revisión del Trabajo de Integración Curricular, previo a la obtención del título (o grado académico) de ELIJA UN ELEMENTO. Presentado por Elija un elemento. Haga clic aquí para escribir apellidos y nombres (estudiante1).

Con el tema de trabajo de Integración Curricular: Haga clic aquí para escribir el tema del Trabajo de Integración Curricular.

Otorga al presente Trabajo de Integración Curricular, las siguientes calificaciones:

Trabajo Curricular	Integración	[     ]
Defensa oral		[     ]
<b>Total</b>		[     ]

Emite el siguiente veredicto: (aprobado/reprobado) \_\_\_\_\_

Fecha: Haga clic aquí para escribir una fecha.

Para constancia de lo actuado firman:

	Nombres y Apellidos	Firma
Presidente	Apellidos y nombres de Presidente.	_____
Secretario /a	Apellidos y nombres de Secretario	_____
Integrante	Apellidos y nombres de Integrante.	_____

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR

El tribunal calificador constituido por:

Elija un elemento. Haga clic aquí para escribir apellidos y nombres (tutor).

Elija un elemento. Haga clic aquí para escribir apellidos y nombres (secretario/a).

Elija un elemento. Haga clic aquí para escribir apellidos y nombres (integrante).

Luego de realizar la revisión del Trabajo de Integración Curricular, previo a la obtención del título (o grado académico) de ELIJA UN ELEMENTO. Presentado por Elija un elemento. Haga clic aquí para escribir apellidos y nombres (estudiante2).

Con el tema de trabajo de Integración Curricular: Haga clic aquí para escribir el tema del Trabajo de Integración Curricular.

Otorga al presente Proyecto Integrador, las siguientes calificaciones:

Trabajo de Integración Curricular	[    ]
Defensa oral	[    ]
<b>Total</b>	[    ]

Emite el siguiente veredicto: (aprobado/reprobado) \_\_\_\_\_

Fecha: Haga clic aquí para escribir una fecha.

Para constancia de lo actuado firman:

	Nombres y Apellidos	Firma
Presidente	Apellidos y nombres de Presidente.	_____
Secretario /a	Apellidos y nombres de Secretario	_____
Integrante	Apellidos y nombres de Integrante.	_____



## **DEDICATORIA**

El presente trabajo está dedicado principalmente a mi madre Yimabel Cáceres por ser el pilar más importante en mi vida, por darme se apoyó moral y emocional que necesitaba cuando sentía que no podía más y en especial por siempre darme lo mejor y lo que estaba a tu disposición.

A mi padre Erik Buenaire por criarme con valores, principios y formar mi carácter de manera correcta, por apoyarme en todos los sentidos e impulsar mis ganas de seguir adelante y sobre todo por darme el ejemplo de un hombre trabajador y aguerrido.

A mis hermanos Sury y Erik por ayudarme en todos mis deberes y apoyarme moralmente.

A mi hijo Tahir por ser uno de los motivos más grandes por el cual anhelo con ansias ser una profesional, por ser la razón por la cual me levanto todas las mañanas a seguir adelante y sonreír.

A toda familia por siempre desearme lo mejor en todos los ámbitos de mi vida, por no dejarme sola en ningún momento y ayudarme en lo que está a su alcance, por sus oraciones y buenos deseos que hacen que me sienta afortunada de tenerlos a todos juntos.

A mi mejor amiga Solange por ser una de las personas más importantes en mi Vida, por no dejarme en los momentos difíciles y tristes, por demostrarme que las amistades verdaderas si existen, te la dedico amiga por ser como eres, atenta y amorosa.

Y, por último, pero no menos importante le dedico mi tesis a mis amigas y amigos por hacer de mi vida estudiantil la mejor etapa, por ayudarnos mutuamente en los momentos difíciles y en especial en los momentos más felices que vivimos en la universidad, los quiero mucho a todos.

Vinueza Cáceres Lisangel



## **DEDICATORIA**

Dedico mi trabajo principalmente a Dios por guiarme, bendecirme y darme la fuerza necesaria para seguir este arduo camino, por permitirme llegar a este momento importante de mi carrera como profesional. A mi madre, Sra. Kathy Zambrano, por ser mi pilar fundamental y quien me ha enseñado que todo sacrificio tiene su recompensa, por brindarme su apoyo, por sus oraciones que han sido de gran ayuda para no decaer ante cualquier situación. A mi padre, Sgto. Jaime Párraga, por corregirme y ayudarme a formar mi carácter, guiándome bajo la sabiduría y mandatos de Dios. Sin ellos nada de esto hubiera sido posible.

A mi novio Alvaro, por acompañarme en mis desvelos, por darme fuerzas cuando sentía que no podía seguir adelante, por apoyarme en todas las actividades que se presentaron en este periodo, por estar siempre para mí.

Finalmente quiero dedicar esta tesis a mis compañeras Gabriela, Yayoy, Josselyn, Ivette y de manera especial a Lisangel, por ser mi amiga incondicional, porque siempre conté con su apoyo en momentos buenos y malos sin importar nada a cambio. Gracias a todas por acompañarme en este proceso académico, las llevo siempre en mi corazón.

Párraga Zambrano Solange

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, agradezco a Dios por brindarme la fortaleza que necesite en todo momento, agradezco a mis padres, familia e hijo quienes siempre estuvieron brindándome su apoyo incondicional, en las adversidades, apoyándome y dándome las fuerzas necesarias para realizar mis sueños y no dejarme vencer.

A la universidad estatal de Milagro por brindarme la oportunidad de estudiar en su establecimiento, le agradezco a cada uno de mis profesores que me formaron académicamente, impartiendo sus conocimientos y consejos para desempeñarnos de la mejor manera en el área laboral.

Y a todos aquellos que estuvieron en las buenas y en las malas para mí a lo largo de mi carrera.

Vinueza Cáceres Lisangel

## **AGRADECIMIENTOS**

Quiero expresar mi gratitud a Dios, quien con su bendición llena siempre mi vida y a mi familia por estar siempre presentes. Mi profundo agradecimiento a nuestra prestigiosa Alma Mater, Universidad Estatal de Milagro por abrirme las puertas y permitirme formar como profesional en estos años. Finalmente quiero expresar mi más grande y sincero agradecimiento a El Cuerpo de Bomberos de Yaguachi por darnos la oportunidad de realizar este proceso investigativo para culminar nuestro proceso académico.

Párraga Zambrano Solange

## Índice

DERECHOS DE AUTOR	2
DERECHOS DE AUTOR	3
APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR	4
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR	5
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR	6
<b>DEDICATORIA</b>	7
<b>AGRADECIMIENTO</b>	9
Resumen	13
Abstract	14
CAPITULO 1	15
<b>1.</b>	18
<b>1.1.</b>	20
<b>1.2.</b>	23
<b>1.3.</b>	23
<b>1.3.1.</b>	24
<b>1.3.2.</b>	24
<b>1.4.</b>	24
<b>1.5.</b>	26
<b>1.5.1.</b>	26
<b>1.5.1.1.</b>	26
<b>1.5.1.2.</b>	28
<b>1.5.1.3.</b>	29
<b>1.5.1.4.</b>	31
<b>1.5.1.5.</b>	32
<b>1.5.1.6.</b>	33

1.5.2.	35
1.5.2.1.	35
1.5.2.2.	36
1.5.2.3.	37
1.5.2.4.	38
CAPÍTULO 2	40
2. METODOLOGÍA	40
2.1. Tipo de investigacion	40
2.2. Diseño de investigacion	40
2.3. Participantes	41
2.4. Población	41
2.5. Muestra	42
2.6. Variables	43
2.7. Técnicas e instrumentos	44
1.8. Procedimiento de los resultados	46
1.9. Hipótesis	47
1.10. Operacionalización de las variables	47
CAPÍTULO 3	49
3. Análisis de los resultados	49
3.1. Discusión de los resultados	63
Conclusiones	68
Recomendaciones	70
Bibliografía	71
Anexos	75

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b>	
Análisis de las medidas de tendencia central de la variable edad	50
<b>Tabla 2.</b>	
Análisis de frecuencia del sexo del personal del Cuerpo de Bomberos	51
<b>Tabla 3.</b>	
Análisis de frecuencia del estado civil del personal del Cuerpo de Bomberos	52
<b>Tabla 4.</b>	
Análisis de frecuencia de los años laborados por el personal del Cuerpo de Bomberos	53
<b>Tabla 5.</b>	
Análisis de frecuencia de los niveles de síndrome de burnout presentado por el personal del Cuerpo de Bomberos	55
<b>Tabla 6.</b>	
Análisis de frecuencia de las dimensiones de desempeño laboral del personal de Cuerpo de Bomberos	57
<b>Tabla 7.</b>	
Análisis correlacional de las variables síndrome de burnout y desempeño laboral	60
<b>Tabla 8.</b>	
Cuadro de Comprobación de Hipótesis	63

## Índice de grafico

<b>Gráfico 1.</b>	
Sexo del personal del Cuerpo de Bomberos	52
<b>Gráfico 2.</b>	
Estado Civil del personal del Cuerpo de Bomberos	53
<b>Gráfico 3.</b>	
Años laborados por el personal del Cuerpo de Bomberos	54
<b>Gráfico 4.</b>	
Nivel de síndrome de burnout presentado por el personal del Cuerpo de Bomberos	57
<b>Gráfico 5.</b>	
Dimensiones de desempeño laboral del personal del Cuerpo de Bomberos	59

## El burnout como factor de riesgo en el desempeño laboral del personal del cuerpo de Bomberos del Cantón Yaguachi

### Resumen

El presente Trabajo de investigación se desarrolló en función del burnout como factor de riesgo del desempeño laboral, el objetivo principal de esta investigación consistió en determinar cuál es la forma en la que influye o afecta el burnout como factor de riesgo de desempeño laboral del personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Yaguachi. Esta investigación consistió en utilizar un tipo de investigación cuantitativa, con un diseño de investigación no experimental, transversal, correlacional con enfoque descriptivo. Utilizando una población de 135 trabajadores, y a través de un muestreo aleatorio probabilístico se ha obtenido una muestra de 100 participantes. Los principales resultados de la investigación demostraron mayores índices de relación en el indicador de síndrome de burnout de despersonalización en relación a las relaciones interpersonales como una relación de Pearson de (0,515) con un grado de significancia mostrando una relación positiva media, y la despersonalización en relación a la necesidad, promoción, satisfacción una correlación de Pearson de (0,742) determinada como muy significativa y con un grado de correlación positiva moderada. La investigación llegó a la conclusión De qué se puede existir una relación positiva entre estas dos variables tomando en cuenta que a mayor control del síndrome de burnout existir un mayor desempeño laboral.

**Palabras clave:** Burnout, Desempeño laboral, Estrés, Trabajo, Colaboradores, Dimensiones

Comentado [MOU1]: tilde



## Burnout as a risk factor in the work performance of the personnel of the Fire Department of the Yaguachi Canton

### **Abstract**

This research work will begin based on burnout as a risk factor for job performance, the main objective of this research will be to determine the way in which burnout influences or affects as a risk factor for job performance of the staff of the Yaguachi Canton Fire Department. This research consisted of using a type of quantitative research, with a non-experimental, cross-sectional, correlational research design with a descriptive approach. Using a population of 135 workers, and through probabilistic random sampling, a sample of 100 participants has been obtained. The main results of the research showed higher rates of relationship in the depersonalization burnout syndrome indicator in relation to interpersonal relationships as a Pearson relationship of (0.515) with a degree of significance that shows an average positive relationship, and depersonalization In relation to the need, promotion, satisfaction, a Pearson confirmation of (0.742) determined as very significant and with a moderate positive degree of confirmation. The investigation concluded that there can be a positive relationship between these two variables, taking into account that the greater the control of the burnout syndrome, the greater the work performance.

**Keywords:** Burnout, Work performance, Stress, Work, Collaborators, Dimensions

## CAPITULO 1

### 1. Introducción

El síndrome de burnout investigado junto al desempeño laboral son dos temas importantes que se ha trabajado en la actualidad en las diferentes organizaciones, los estudios en torno a estos aspectos de la psicología se han venido desarrollando durante los últimos 30 años, y es por ello que las diferentes investigaciones en realidad permiten proponer la forma en la que interactúan estas dos variables, el síndrome o estrés laboral cuando se afecta genera un impacto en el desempeño laboral.

Esta problemática pone en juego el bienestar físico como psicológico del trabajador, la poca existencia de estos estudios en la actualidad, y relacionando las dos variables nos lleva a realizar la siguiente investigación, la cual se enfoca solo en una variable, sobre todo en el síndrome de burnout, donde estas buscan establecer signos y síntomas que son estresores dentro de las organizaciones, y por otra parte el desempeño laboral en instituciones que corresponde a la capacidad de poder desempeñar el trabajo de forma adecuada.

Esto permite desarrollar el estudio en el cuerpo de bomberos tomando en cuenta que son profesionales que se exponen a una gran cantidad de situaciones estresantes ligadas a su propio trabajo y es por ello que también su desempeño se ve afectado debido a la forma en la que estas situaciones laborales les afectan, considerando la gran cantidad de funciones que realizan.

Generalmente el trabajo de una persona que labora en el cuerpo de bomberos implica que se encuentra expuesto a accidentes, desastres naturales, incendios, desarrollan protocolos de actuación y se encuentran en estado de alarma, todo ello genera presión en el trabajo debido a que sus actividades laborales deben realizarse de forma rápida.

Comentado [MOU2]: a

Todos estos elementos antes mencionados permiten que en esta investigación se proponga como tema principal el síndrome de burnout como factor de riesgo en el desempeño laboral de las personas que laboran en la institución de bomberos del cantón Yaguachi, 2022.

Comentado [MOU3]: pertenecen a la

Este proceso investigativo está realizado con el fin de llegar a establecer una clara relación entre estas dos variables, dónde se busca identificar el impacto que tiene el síndrome de burnout sobre el desempeño laboral del personal que trabaja en el cuerpo de bomberos, debido a que el impacto a nivel físico y psicológico de este síndrome afecta las demás dimensiones del desempeño de trabajo y es por ello que se trata de identificar la susceptibilidad de encontrarse expuesto a estas situaciones estresantes, qué debilita la capacidad profesional y las habilidades del colaborador del cuerpo de bomberos.

En la actualidad es de gran importancia estos estudios debido a que en múltiples ocasiones se han encontrado pocas investigaciones y se le ha dado mínima importancia a los trabajadores de estas instituciones, considerando que a pesar de que existe un protocolo de actuación del profesional del cuerpo de bomberos, también se debe fomentar la utilización de estrategias y metodologías para poder mitigar estos problemas de estrés que afectan sus labores; ya que es inevitable este tipo de situaciones debido a que su mismo trabajo los expone a diferentes actividades que causan malestar.

Comentado [MOU4]: suprimir

Esta investigación se encuentra estructurada por el planteamiento del problema donde se identifica cuál es la situación real en la que se encuentra la problemática, tomando en cuenta que el contexto refiere al año 2022, y a una gran cantidad poblacional que atienden los profesionales de la entidad ya mencionada. Seguido de ello se encuentra el marco teórico dónde se expone cada una de las características y conceptos de las dos variables de estudio, comenzando por los antecedentes y

proponiendo también diferentes apartados teóricos a través de las cuales se fundamenta la investigación.

La investigación continúa con la exposición de un marco metodológico donde claramente se expone la forma en la que se desarrolla el estudio en base a los estándares investigativos. Seguido de ello se plantean los resultados en función de cada uno de los objetivos propuestos para finalmente establecer una correlación entre las dos variables y la comprobación de hipótesis.

Por último, se exponen las conclusiones que son extraídas a través de todo el proceso de investigación y de los resultados obtenidos. A partir de allí desarrollar recomendaciones que son prácticas para este estudio investigativo tomando en consideración los objetivos propuestos y demostrando la viabilidad que tiene el estudio a futuro además de la capacidad y utilidad de los datos obtenidos en todo este proceso.

### **1.1.Planteamiento del problema**

El síndrome de burnout se caracteriza por ser una afección que hace referencia a la existencia de estrés laboral, esta se presenta mediante una gran cantidad de signos y síntomas que llevan a un estado de agotamiento que incluye la parte física como la mental en el individuo, tomando en cuenta que en muchas de las actividades laborales existe este tipo de problemas que afectan al bienestar del trabajador, es importante recalcar que se trata de uno de los problemas más frecuentes en lo que refiere a funciones laborales.

Entorno a este problema una de las principales consecuencias que trae consigo este síndrome de burnout es evidente el desgaste físico y mental que causa en el trabajador, y es allí donde se puede afirmar la existencia de la disminución en el desempeño laboral, ya que para poder desarrollar las diferentes actividades del trabajo, el individuo debe

encontrarse en óptimas condiciones y evitar la existencia de algún tipo de problema que afecte su salud, que en este caso hablamos no solo de la salud física sino también involucra a la salud mental.

Por ello, es importante mencionar la existencia de una relación entre esta problemática de estrés laboral qué causa malestar y desgaste, afectando de este modo al desempeño laboral del trabajador para así cumplir con sus funciones y actividades de forma eficiente. En los últimos años son muchas las organizaciones donde los trabajadores se encuentran inmersos en las exigencias, la presión y responsabilidad de su trabajo.

**Comentado [MOU5]:** que

Autores como Mendoza (2017), que han estudiado el síndrome de burnout junto con la variable de desempeño laboral mencionan que esta tiene una gran influencia debido a que este estrés laboral se presenta como un tipo de reacción que pone al límite las capacidades del individuo en diferentes situaciones y le impide poder dar una respuesta efectiva a sus actividades o funciones laborales, caracterizándose como una molestia de riesgo profesional que afecta el bienestar mental y por ende este deterioro implica una gran dificultad para realizar otras actividades.

Estas afirmaciones demuestran la posibilidad de que haya una relación entre las variables, tomando en cuenta que se presenta al burnout como un factor ligado al desempeño laboral, problemática que resulta importante de abordar acorde a las afirmaciones de estos estudios, es cierto que en un contexto u otro, la forma en la que influye el burnout puede cambiar debido a las condiciones del trabajo.

Otras afirmaciones realizadas por Pullas (2015), en el contexto ecuatoriano han estudiado una población de bomberos, afirman que las diferentes experiencias que aporta su labor y el agotamiento tanto físico como psíquico les generan un grado de estrés que son causadas por estas mismas manifestaciones laborales; ya que se exponen

a una gran cantidad de situaciones riesgosas debido a que su trabajo está relacionado al efectuar operaciones de primeros auxilios, evacuaciones, rescates entre otros.

Todas estas actividades implican que existe en el cuerpo de bomberos un bienestar psicológico para poder desempeñar su trabajo correctamente, el problema surge cuando toda esta presión de trabajo y todas estas actividades comienzan a generar malestar significativo en el estado emocional, psíquico e incluso conductual. Resaltando que estos profesionales deben estar preparados para hacer frente a estas situaciones, pero eso no impide la existencia de esta problemática.

Por otro lado, las labores de su trabajo y la utilización de diferentes estrategias implican que, con el paso del tiempo, su trabajo se convierte en un elemento de desarrollo de síndrome de burnout y el riesgo es latente de poder afectar el desempeño laboral y poder entorpecer o disminuir el grado de facilidad con el que realizan sus acciones y desempeño en su trabajo profesional.

La agudización del problema no solo llega a generar este malestar sino también el índice de productividad del trabajador del cuerpo de bomberos llegando incluso a que ya no se sienta en las condiciones de poder poner todo su esfuerzo físico y mental para la labor, y esto disminuyendo la calidad de trabajo que no solo afecta personalmente, sino también a otras personas considerando que su trabajo está relacionado a mitigar accidentes y desastres (Telenchana, 2020).

Resaltando además qué para el trabajador del cuerpo de bomberos estas mismas condiciones y capacidades tanto físicas como mentales deben encontrarse en buenas condiciones porque para cumplimiento de las actividades laborales y funciones desempeñadas el profesional se vale y ocupa estas óptimas condiciones, lo cual no sucede al momento en el que existe estrés laboral porque su cuerpo y su mente se

encuentra ocupado tratando de mitigar un problema de estrés que continúa si el profesional no cuenta con los recursos y estrategias necesarias para poder hacerle frente.

Esta problemática además de afectar al trabajador y su desempeño altera la seguridad que debe proporcionar a los demás desde su actividad profesional. Por las razones antes mencionadas se lleva a cabo esta investigación que se denomina: síndrome de burnout como factor de riesgo en el desempeño laboral en los trabajadores del cuerpo de bomberos identificando que esta población de trabajadores al encontrarse expuesta a una gran responsabilidad en su trabajo, mantenerse en estado de alerta ante las emergencias y otro tipo de situaciones correspondientes a su trabajo, hacen que en muchas ocasiones lleguen a sufrir de burnout.

Se debe considerar que estas labores cuando se desempeñan en una ciudad con una gran cantidad de habitantes, el riesgo de sufrir de manera psicológica y física aumenta. En este contexto de la ciudad de Yaguachi donde se desarrolla el estudio, es claro que al tener esta gran cantidad de habitantes, los trabajadores del cuerpo de bomberos deben llegar a mitigar situaciones problemáticas o accidentales dentro de sus competencias. Es importante que se precise la realidad que vive en torno al análisis de las variables de investigación, correspondiente al burnout y la forma en que este llega a influir en el desempeño laboral.

## **1.2. Formulación del problema**

Por todo lo mencionado en el apartado anterior es importante considerar como planteamiento de investigación lo siguiente:

- ¿De qué manera afecta el burnout como factor de riesgo en el desempeño laboral del personal del cuerpo de Bomberos del Cantón Yaguachi?

## **1.3. Objetivos**

### 1.3.1. Objetivo general

- Determinar la influencia del burnout como factor de riesgo de desempeño laboral en el personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Yaguachi.

### 1.3.2. Objetivos específicos

- Describir el tipo de síndrome de burnout que presenta el personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Yaguachi.
- Identificar las dimensiones de desempeño laboral que se encuentran afectadas en el personal del cuerpo de Bomberos.
- Establecer la relación entre el síndrome de burnout como factor de riesgo en el desempeño laboral del personal del cuerpo de Bomberos.

### 1.4. Justificación

A pesar de que existe una gran cantidad de estudios relacionados al Síndrome de Burnout, cabe reconocer que hay una ausencia de diversidad de estudios que están relacionados al desempeño laboral, es importante considerar estas dos variables porque las problemáticas encontradas dentro de las funciones o labores, sobre todo cuando se trata del cuerpo de bomberos es muy necesaria y relevante.

Los trabajadores del área de cuerpo de bomberos se encuentran expuestos a una gran cantidad de situaciones, que en múltiples ocasiones llegan a ser estresantes, sí bien es cierto ellos brindan una gran cantidad de servicios con la finalidad de poder asegurar y salvaguardar las vidas de las personas, es la alta competitividad, la responsabilidad y la presión de trabajo una de las principales consecuencias de padecer del síndrome de burnout, y estas alteraciones de este mismo síndrome causa una gran cantidad de consecuencias de su desempeño laboral, estas situaciones llegan a encontrarse presentes en su vida laboral y personal .

Comentado [MOU6]: porque



Por ello que se realiza este trabajo de investigación para lograr identificar precisamente cuáles son aquellos problemas que más están afectando a los trabajadores por el burnout y el desempeño laboral, mencionando que el aporte que genera el estudio radica en demostrar las consecuencias que existen sobre las funciones laborales de los colaboradores del cuerpo de bomberos que en muchos casos se encuentran inmersos en estos ambientes estresantes como parte de su trabajo.

El conocimiento generado y que aporta este trabajo de investigación y esta misma línea de la psicología organizacional permite generar un apoyo significativo a las instituciones del cuerpo de bomberos para lograr identificar las condiciones de trabajo en las que se encuentran, tomando en cuenta que al estar relacionadas a sus propias actividades laborales son situaciones inevitables.

Es por ello que realmente se debe conocer estos aspectos para poder tomar medidas preventivas y resolver las preocupaciones que se dan en cuanto al desgaste físico y psicológico que causan burnout y que seguido de ello puede ocasionar dificultades en el desempeño laboral. Estos conocimientos implican que tanto como profesionales de la psicología y como profesionales encargados de direcciones del cuerpo de bomberos cuenten con la información necesaria para poder paliar estas situaciones negativas.

Incluso que el profesional pueda generar estrategias y metodologías que logren que los trabajadores puedan controlar las situaciones estresantes y maneje un autocontrol que les permita desenvolverse en su trabajo de forma adecuada y poder enfrentar cada una de las situaciones a las que están expuestos. Y mencionando que este estudio o circunstancias no solo son un problema que se presentan a nivel de esta institución sino también que logra afectar a la sociedad.

Además, la población atendida también se ven afectados por un bajo nivel de desempeño presente en los trabajadores del cuerpo de bomberos, es importante que se

generen soluciones respecto a este estudio dónde de forma concreta se detectan todos los factores de estrés laboral o síndrome de burnout para poder llegar a desarrollar estrategias que eviten la existencia de estas situaciones y genere una mejoría a nivel psíquico, mental y fisiológico.

Trabajando además en estos conflictos que se generan en los trabajadores con el fin de que puedan aumentar su desempeño laboral que es uno de los principales factores importantes que responde a la calidad de trabajo realizado, solucionando estos problemas es clara la mejoría de las actividades de la institución y evitar la existencia de un estrés laboral o Burnout.

## **1.5.Marco teórico**

### **1.5.1. Síndrome de burnout**

#### **1.5.1.1.Antecedentes del síndrome de burnout**

Los apartados teóricos se remontan a principios del siglo XX se comenzaron con los estudios sobre un fenómeno que antes no había sido comentado, se trata del quemado o “Burnout”, dentro de la literatura empieza a tener importancia al igual que en el campo de la psicología como uno de los fenómenos que se abrieron paso dentro del área organizacional y donde se vislumbraba una gran cantidad de cambios en dimensiones sociales y económicas (Lovo, 2020).

Por otro lado, los primeros indicios de que realmente se estudió el burnout se le debe a los estudios desarrollados en estos contextos sociales, económicos y culturales en los Estados Unidos a partir de los años sesenta, es aquí donde estas condiciones dentro del ámbito laboral tuvieron importancia y existió una preocupación por las condiciones de los trabajadores, incluyendo también estas características psicológicas y la evidente notoriedad de malestar en el trabajador.

Comentado [MOU7]: ,

Comentado [MOU8]: en el

La globalización de la economía con el paso de los años también logró que diferentes estudios comenzaron a interesarse por los trabajadores, dando paso a los recursos humanos, donde se da importancia a cada una de las condiciones que enfrenta el trabajador en estas organizaciones. Los elementos psicológicos como el burnout tuvieron una evolución, estudios como los del psiquiatra H. Freudenberg sería el que registraría estos conceptos de burnout de forma inicial (Ferro & López, 2017).

Comentado [MOU9]: tilde

El estrés laboral y síndrome de burnout desde su nombre que hace referencia a una parte u orientaciones organizacionales empezó a desarrollar sus estudios a principio de los años 70, ya que a partir de este punto la psicología tuvo unos profundos cambios que permitieron la transformación del ámbito laboral y de las nuevas tecnologías y aspectos gerenciales.

Situaciones de la época como el aumento de desempleo y trabajo precario, que en parte por la intensificación de la época industrial y la automatización de las actividades y funciones laborales, muchos trabajadores se encontraban expuestos a procesos o trabajos que requerían un alto grado de especialización (Díaz & Gómez, 2015). Todos los elementos antes mencionados permitieron la existencia de factores de riesgo psicosocial que comenzaron a afectar la calidad de vida de cada trabajador.

El bienestar en sus puestos de trabajo, también es otro aspecto que se puede cuidar y a pesar de que desde un inicio se consideraba que esto tenía implicaciones subjetivas de los trabajadores, los estudios dentro de la psicología organizacional permitieron demostrar las repercusiones que tenían la vida psíquica del individuo dando origen a una gran cantidad de problemáticas y una de las más estudiadas es el Burnout.

Diferentes estudios y autores como Weber permitieron demostrar las manifestaciones y la prevalencia de un estrés laboral que tomó el nombre de síndrome de burnout, y estos apartados conceptuales comenzaron a formar parte de las organizaciones, uno de

los principales estudios históricos es el modelo multidimensional de Maslach en el año de 1982 que hace referencia a un fenómeno de estrés laboral que también es mencionado de forma obligatoria debido a que se expone como una teoría innovadora dentro de este contexto (Barraza & Gonzáles, 2016).

### 1.5.1.2. Conceptos del síndrome de burnout

Antes de mencionar los conceptos del síndrome de burnout es importante mencionar que se han desarrollado diferentes estudios que poseen perspectivas dentro de lo que refiere a la psicología clínica, lo psicosocial y lo laboral. Dentro de lo clínico cabe resaltar que Freudenberg es uno de los autores que utilizó este término por primera vez para mencionar una gran cantidad de síntomas físicos relacionados a un estrés que sufrían las personas dentro de los servicios sanitarios.

Y por otro lado dentro de los primeros conceptos psicosociales claramente se menciona a Maslach que es uno de los autores que lo menciona y describe como una respuesta generalmente emocional ligadas a las funciones laborales y a las condiciones de trabajo (López, García, & Pando, 2015). En este sentido las investigaciones sobre el tema han sido diversas por lo que sus conceptualizaciones han sido amplias.

Una de las definiciones desarrolladas en 1978 consideraba al síndrome de burnout como un colapso espiritual y una pérdida de energía positiva donde se hacía difícil el acceso a los recursos propios para enfrentar situaciones, estos conceptos estaban ligados a las primeras corrientes psicológicas dentro de lo espiritual e intuitivo del fenómeno ya que éstas estaban estrechamente relacionadas a observaciones clínicas.

En primer lugar, el síndrome de burnout es definido por la OMS también llamada Organización Mundial de la Salud, como un malestar significativo e incremento de la debilidad y el agotamiento del trabajador que lleva consigo un alto grado de aislamiento

Comentado [MOU10]: ligados

Comentado [MOU11]: ;

y un estado emocional negativo y de tristeza, esto lleva a que el individuo se vuelva una persona que disminuye su rendimiento laboral y se vuelve ansioso y antisocial (Koppmann, Cantillano, & Alessandri, 2021).

Otros autores como Herrerías Peralta (2019), afirman que al momento en el que un empleado es expuesto a situaciones estresantes de manera prolongada puede desarrollarse el burnout, lo que da como resultado un agotamiento físico y mental por la carga excesiva de trabajo, donde la percepción del lugar de trabajo deja de ser satisfactoria para el individuo y causa enfermedades a nivel psicológico y físico.

Otros autores como Saborío & Hidalgo (2015), resaltan que el síndrome de burnout es entendido como una forma de poder hacer frente al estrés crónico que se presencia a través de diferentes actitudes negativas y sentimientos que dificultan la vida de la persona e incluso impide cumplir con el rol profesional al encontrarse agotado, tratándose de respuestas inadecuadas para enfrentar las situaciones cotidianas.

Tomando en cuenta que el síndrome de burnout también es un término que se utiliza como estrés laboral que dentro de la perspectiva clínica del estrés, en un inicio esta permite afrontar situaciones difíciles, pero cuando esto se vuelve difícil para la persona se hace alusión al síndrome de estar quemado o burnout que son actitudes o situaciones que difícilmente son superadas y es allí donde se presentan estos signos y síntomas que afectan de forma muy variada (Moreno, Rodríguez, Garrosa, & Morante, 2022).

### 1.5.1.3. Característica

Abordar el tema del síndrome de burnout es considerar a las características más principales para lograr entender e identificar las diferencias que existen entre este síndrome y el estrés clínico, que a pesar de que los dos se caracterizan por un malestar

Comentado [MOU12]: suprimir

Comentado [MOU13]: ,

Comentado [MOU14]: ésta

Comentado [MOU15]: suprimir

ocasionado por diferentes situaciones cotidianas es relevante considerar estas características y función de las diferencias que tiene con el estrés.

De este modo autores como Rojas & Flores (2020), “indican que el estrés laboral es el que sucede dentro del ámbito laboral donde las situaciones amenazantes y desbordantes desencadenan una dificultad psicofisiológica en el trabajador”. Pero todo ello está relacionado al entorno organizacional y estos son relevantes porque constituyen cada uno de los elementos que conforman este ambiente.

Alguna de estas características más relevantes que se relacionan al síndrome de burnout es los factores detonantes que tiene frente al estrés y la visión organizacional que se le proporciona encontrando de esta manera los siguientes:

- Primero una falta de control que implica que el individuo no pueda manejar el horario o la carga de trabajo llegando a generar un desgaste incluso dentro del hogar debido a que las actividades restantes las lleva a casa.
- Falsas expectativas que tiene del trabajo tomando en cuenta que genera efectos negativos en la vida personal, refiriendo a que se frustra cuando las situaciones no salen como lo esperaba o cuando el trabajo no era como pensaba.
- Creencias erróneas que corresponde a lo que ellos creen capaces de realizar e incluso a los ideales que puede tener el trabajador, exigencias sobre sí mismos que no llegan a ser cumplidas debido a un desconocimiento de la situación o por creer que se realizaría de cierto modo una actividad.
- Una falta de apoyo social que implica que el trabajador realiza sus actividades de forma aislada o solitaria, estas adversidades pueden presentarse en lo laboral tomando en cuenta que muchas veces es necesario el trabajo en equipo.

- La sobrecarga de trabajo que también es las incapacidades a las que puede verse enfrentado las situaciones de estrés ya que impide gestionar el tiempo y ser eficaces en las actividades (García & Forero, 2018).

Comentado [MOU16]: ;

Desde este punto de vista podemos caracterizar al estrés laboral como una situación que afecta lo mental al igual que otras dificultades u otros tipos de estrés, pero aun así posee sus características que lo definen como tal, al igual que los conceptos que se ha mencionado en apartados anteriores, al desequilibrio existente se acompaña según las exigencias del medio laboral, y la falta de herramientas de enfrentar estas situaciones generan un gran malestar e incapacidad de poder desarrollar sus funciones o actividades laborales.

#### 1.5.1.4. Tipos de síndrome de burnout

**Estrés laboral episódico:** esta es una condición de estrés que se encuentra de forma puntual a situaciones específicas, que aparecen cuando el individuo se encuentra en situaciones puntuales, es decir, que afecta de manera moderada y el periodo de tiempo que afecta se debe en presencia del factor estresor, por ello lo episódico se debe solo ese elemento de estrés.

Comentado [MOU17]: suprimir

**Estrés laboral crónico:** este tipo de estrés es uno de los que más afecta a la persona, se trata de una exposición prolongada a situaciones estresantes que a largo plazo genera reacciones difíciles, y tienen una gran cantidad de orígenes dentro del entorno laboral, estos acontecimientos suelen ser comunes pero las dificultades de las vivencias diarias hacen que estas afecciones sean a nivel físico y mental (Figueiredo, Grau, & Gil, 2016).

**Estrés positivo:** esta corresponde a elementos positivos, es necesario afirmar que los estudios han determinado que el individuo necesita cierto grado de estrés para poder adaptarse a las situaciones nuevas, y desempeñar actividades dentro del entorno que se

encuentra. Es decir que no sobrepasan los umbrales de activación de estrés que afecta a nivel físico y psicológico.

**Estrés negativo:** este estrés se caracteriza por ser un aspecto difícil para el individuo debido a que esta se trata de una forma difícil para poder adaptarse a cada situación, y tener reacciones negativas de inadaptabilidad, donde estos recursos que permiten afrontar el estrés no son efectivos y tiene efectos psicológicos que impiden superar las situaciones (Vargas, 2020).

#### **1.5.1.5.Causas del síndrome de burnout**

Existe una gran cantidad de causas del síndrome de burnout, las cuales suelen presentarse en diferentes niveles dentro del contexto de trabajo del individuo, alterando de esta manera factores que son desencadenantes y causantes tanto a nivel personal como nivel laboral, describiéndolas de la siguiente manera:

**Nivel personal:** se refieren a la realización de actividades al mismo tiempo que vuelven al trabajador incluso más responsable y ambicioso, llevando a que estos se encuentran con frecuencia situaciones frustrantes y de relaciones difíciles. Otro tipo de desencadenantes son las amenazas recibidas y reacciones de defensa que son desproporcionadas que llegan a desgastar y contribuir al estrés cuál trae consigo efectivamente el síndrome de burnout (García G., 2016).

**Nivel laboral:** dentro de estas existen cada uno de los elementos que están relacionados al trabajo considerando una falta del desarrollo de trabajo, una baja energía o incapacidad de poder utilizar los recursos y herramientas laborales. Conflictos en los roles que ocupa cada persona e incompatibilidad en las tareas que realizan. E incluso la falta de equidad o justicia organizacional son factores desencadenantes del burnout.



También se pueden encontrar como relaciones interpersonales e incluso los trabajos arriesgados o forzosos (García G., 2016).

Autores como Vallejo (2017), destacan que estos no son los únicos elementos causantes del síndrome de burnout, sino que también existen otros elementos como las jornadas largas de trabajo y salarios inadecuados que se establece como elementos del ambiente laboral y otros factores psicológicos cómo las situaciones personales de perfeccionamiento y las dificultades en las demandas excesivas de esfuerzo intelectual. Una gran cantidad de investigaciones han permitido determinar diferentes causantes del síndrome de burnout.

Cabe resaltar que a pesar de que es un síndrome que se produce dentro de los entornos organizacionales este no es diferente al estrés clínico que sufren las personas, tomando en consideración que muchas de estas son similares a otros contextos distintos de lo laboral, pero si es importante mencionar que dentro de esta constituye estos factores organizacionales y de trabajo.

#### **1.5.1.6. Teorías del síndrome de burnout o estrés laboral**

##### **Teoría psicosocial de Maslach y Jackson:**

Tal como lo indica el nombre esta teoría de psicosocial fue propuesta por los autores Maslach y Jackson indican desde esta perspectiva que está representada por una fatiga y desgaste emocional, además de la despersonalización que es causada por las personas con las que se trabaja, esto conlleva a que exista un desinterés o desagrado por desarrollar las actividades laborales de forma adecuada, esto es importante porque para los doctores de esta teoría existe una gran influencia en las profesiones de servicios e incluso a otras que están relacionadas a poder proporcionar atención a otras personas.

Esta teoría es importante de mencionarla porque tomando en consideración el enfoque que proporciona este trabajo de investigación, mencionando al cuerpo de bomberos, estos también tienen la capacidad de atender y generar a través del servicio un bienestar significativo a las demás personas, pero es claro que sus mismas labores le proporcionan un nivel de estrés que afecta la forma en la que desarrollan su trabajo (Aranda, Pando, & Salazar, 2016).

### **Teoría Sociocognitiva del Yo:**

La teoría social cognitiva del yo es propuesta por autores como, Harrison quién dentro de su perspectiva teórica mencionaba que la incidencia principal era la capacidad que tiene la misma persona para poder enfrentar de diferentes maneras su profesión sobre todo en el ámbito del servicio. Es necesario destacar que uno de los factores más importantes en esta teoría es la motivación para poder desarrollar un trabajo de este tipo.

Sobre todo, mencionaba que esta se beneficiaba por elementos idóneos del desempeño laboral, una participación de manera activa en la toma de decisiones y por otro lado la disponibilidad de los materiales con los cuales realizan su ejercicio profesional, y claramente esta misma se veía afectada por factores como la falta de objetivos, un déficit de recursos e incluso la sobrecarga. Aquí la prevalencia del último factor implica la aparición del síndrome de burnout y malestar en los trabajadores (Gutiérrez & Pando, 2018).

Es importante destacar que desde esta perspectiva y esta posición teórica, los primeros factores de ayuda implican la disminución y poca existencia de un malestar psicológico y físico relacionado al estrés laboral o burnout, pero con respecto al segundo factor que refiere a las diferentes barreras, esta corresponde a que aparezca de manera progresiva un estrés laboral que afecta el bienestar del individuo y que por ende tal como menciona la teoría afecta al desempeño laboral.

## **1.5.2. Desempeño laboral**

### **1.5.2.1. Antecedentes de desempeño laboral**

Aunque existen algunas diferencias respecto a lo que se entiende por desempeño laboral y las diferencias de los enfoques en torno a la aparición de este término dentro del ámbito organizacional es importante destacar que dentro de la literatura una de sus primeras conceptualizaciones hace referencia a la acción de las personas realizadas en el trabajo con la finalidad de obtener un efecto o resultado. Con la llegada de las organizaciones industriales se comenzaron a estudiar elementos como las prácticas laborales, estudiaron la implementación de normas y políticas y se inició la estructuración de los procedimientos organizacionales (Peña & Durán, 2016).

Todo ello permitió que se establecieran como agentes para comprender el desempeño laboral e identificar las condiciones de trabajo. Este llegó junto con los conceptos de la evaluación de desempeño con la finalidad de volver a traer los trabajadores más productivos, pero también dejando en claro que estos estudios estaban orientados a mejorar las condiciones de los empleados para su bienestar.

En los últimos años los planes de evaluación de desempeño han sido desarrollados con la finalidad de poder medir las capacidades que tienen los trabajadores y la forma de desarrollar sus actividades laborales, acciones que facilitan poder evaluar las competencias, habilidades y capacidades en las labores de trabajo. Comprobando el nivel con el que se cumplen los objetivos organizacionales con la finalidad de generar un crecimiento empresarial (Gomez & Valdes, 2019).

Es importante reconocer que desde la formación se deben conocer e implementar de manera práctica estos procesos que tiene como finalidad poder adentrarse y contextualizar cada uno de estos apartados de la psicología del desempeño. Es por ello

que se propone dentro de esta actividad poder desarrollar una investigación centrada en los procesos utilizados en la evaluación de desempeño y poder ejemplificar un proceso mediante la selección de una empresa.

#### **1.5.2.2. Conceptos de desempeño laboral**

En términos generales es definido como la interacción que existen entre las diferentes capacidades y habilidades que tienen los trabajadores para poder cumplir con las distintas tareas y características que tiene el puesto, de forma que se genera comportamientos que pueden ser evidenciados debido a que estos son elementos que facilitan el logro de los objetivos en la empresa (Castro & Delgado, 2020).

Autores como Chiavenato permiten definir al desempeño como un comportamiento que poseen los trabajadores dentro de las organizaciones y que tiene como finalidad principal poder llegar a cumplir los objetivos que se encuentran fijados, de tal modo que constituyen una estrategia individual para llegar a cumplir los objetivos basados en la capacidad y habilidad que tiene el trabajador para poder desempeñar sus actividades laborales de manera eficiente (Cuenta Santos, y otros, 2018).

Otra de las definiciones de desempeño que es importante reconocer es propuesta por Milkovich y Houdren quienes permiten establecer que estas son una serie de características individuales que posee el trabajador entre las cuales se encuentran las distintas habilidades, capacidades y cualidades que permiten interactuar con cada una de las naturalezas relacionadas a la actividad desarrollada en la organización y de este modo poder llegar a generar comportamientos que pueden afectar de manera positiva la organización a partir de la obtención de resultados y cumplimiento de objetivos organizacionales (Hernández Mosqueda, Tobón - Tobón, & Guerrero Rosas, 2016).

El desempeño laboral es definido como un conjunto de diferentes acciones que se realizan dentro del trabajo, son traducidos como comportamientos observables y relevantes para llegar a cumplir los diferentes objetivos de la organización, tomando en cuenta que éstos permiten que la empresa se fortalezca y cumpla con los aspectos más relevantes dentro del mercado organizacional (Mora & Mariscal, 2019).

Por otro lado, autores como Jara, Asmat, Alberca & Medina (2018), determinan que el desempeño laboral en cambio es la eficiencia que tiene el trabajador para poder cumplir con sus actividades dentro de una empresa, haciendo referencia a cada una de las funciones que permiten el desenvolvimiento dentro del puesto de trabajo y que se ajustan a las exigencias y responsabilidades adquiridas en el puesto de trabajo encontrando una gran relación con la eficacia y la eficiencia.

Uno de los conceptos que también es importante dentro del desempeño laboral refiere al contenido que tiene la carga de trabajo, las actividades, tareas y las atribuciones que tiene el puesto, todo ello como aspecto importante para que el trabajador pueda cumplirlos, y es ese cumplimiento el que permite definir el desempeño laboral debido a que se trata de la eficiencia y eficacia con la que lo realiza (Guevara, 2016).

### **1.5.2.3. Características**

Las características del desempeño laboral generalmente están relacionadas a las condiciones de trabajo o de la organización, ya que estas son las que repercuten de forma directa en los elementos o condiciones del desempeño y conceptualiza una serie de conductas o acciones dónde se evidencia la forma en la que el trabajador interacciona con cada uno de los elementos organizacionales, desde esta perspectiva podemos mencionar

Comentado [MOU18]: de

la existencia de elementos como el contexto, el tiempo, la meta y los resultados (Delgado, Calvanapapón, & Cardenas, 2020).

Con respecto a las características es importante determinar que dentro de estas se encuentran situaciones que son internas, externas e individuales, estas permiten acompañar a las acciones laborales del trabajador, de este modo, se encuentran los periodos de tiempo que se ocupa para realizar una actividad, las acciones o procesos que caracterizan a la labor, e incluso los resultados a los que se llega con ese conjunto de acciones realizadas.

Otros autores hacen referencia a estas situaciones, coincidiendo en las afirmaciones de determinar que estas son un modo de caracterizar al desempeño laboral en función del conjunto de condiciones de trabajo realizado en la organización y que claramente están ligados al contexto. Por otro lado, la administración de las funciones se relaciona con el desempeño racional y junto con ello la eficacia y la eficiencia. Todo ello plasmado en las instituciones permiten que los factores humanos sean aquellos que estén enfocados en cumplir con los objetivos estratégicos y operativos de la organización (Rodriguez & Lechuga, 2019).

Comentado [MOU19]: Mayúscula

#### **1.5.2.4. Factores del desempeño laboral**

Existe una gran cantidad de factores o elementos propuesta por diferentes autores que hacen referencia al desempeño laboral, estos factores son importantes porque forman parte en donde se puede presentar el desempeño laboral dentro de las organizaciones y de forma general también permiten evaluar estos elementos característicos.

De esta manera tenemos que autores como Chiavenato, que es uno de los teóricos importantes en lo que refiere a psicología organizacional menciona que los factores de desempeño laboral son los siguientes (Guzman, 2017).

**Factores actitudinales:** En el caso de estos factores actitudinales es importante mencionar a la disciplina que corresponde al conjunto de reglas que se debe seguir con la finalidad de que los miembros mantengan en orden; la actitud corporativa que corresponde a la posición que sea su mente los diferentes retos con la finalidad de generar sostenibilidad al trabajo, la iniciativa que incluye la disposición y la predisposición para generar ideas que mejoran las condiciones de trabajo.

Seguido de estos también se encuentran la responsabilidad que uno de los más importantes porque implica la capacidad de poder desempeñar el trabajo de forma correcta; la habilidad de seguridad que es una de las más importantes porque radica que se desempeñan las actividades con una gran capacidad y tomando en cuenta cada uno de los riesgos; y finalmente el interés que refiere a tener la vocación hacia el trabajo que se está realizando (Flores, Martpinez, & Flores, 2020).

**Factores operativos:** Estos factores operativos que son claramente aquellos que corresponde a la forma en la que se realiza e incluye el conocimiento de trabajo que es la información que se encuentra internalizada por el colaborador para poder desempeñar las actividades; la calidad que dentro de ella menciona el esfuerzo y el valor del trabajo; se encuentra la cantidad que es la cosa contable o medible de actividades de trabajo de funciones que realiza el individuo; la exactitud que refiere a la precisión con la que se realizan las funciones laborales.

Por otro lado, también se encuentra el trabajo de equipo que corresponde al apoyo de poder realizar el trabajo en grupo y que cada uno de los colaboradores mutuamente se estén brindando ayuda; y por último el liderazgo que es uno de los elementos

importantes porque implica que los colaboradores puedan direccionar a todo el equipo de forma adecuada y el cumplimiento de los objetivos organizacionales (Figueroa, 2018).

#### **1.5.2.5. Teorías del desempeño laboral**

##### **Modelo teórico de Campbell**

Desde este modelo se establece la existencia de un desempeño laboral del individuo que es determinado como una acción ejecutada dentro del trabajo, esta perspectiva nos permite conocer un análisis de las acciones realizadas y los diferentes elementos con los que interactúan dentro de sus funciones laborales. Según el autor, existen elementos centrales para el desempeño laboral que son los siguientes:

El **conocimiento declarativo** que está entendido como los diferentes hechos o situaciones que permiten reconocer cuáles son las funciones que son asignadas dentro del trabajo, de esta forma este conocimiento permite que se realice la actividad.

El **conocimiento de procedimientos y destrezas**: corresponde a una combinación del elemento mencionado con anterioridad y el conocimiento de la forma en la que se realiza cada actividad, de este modo hablar de procedimientos y destrezas implica que se conozcan las características del propio individuo tales como las capacidades físicas, cognitivas, perceptivas y de interacción interpersonal.

**La motivación**: es un elemento decisivo para el desempeño laboral según lo que menciona este autor debido a que la realización de un esfuerzo para el cumplimiento de la actividad debe considerar también la persistencia del trabajador, y es justamente esta última la que se puede lograr con la motivación utilizando diferentes estrategias y recursos para que sea efectivo el esfuerzo.



### **Modelo de gestión por Competencias**

El modelo de gestión de competencias es un apartado teórico reciente que se ha desarrollado durante las últimas tres décadas con la finalidad de poder proporcionar herramientas de gestión y control para las actividades laborales y las características que debe tener el trabajador para poder cumplir con su labor. Este modelo es importante porque abarca un conjunto de elementos como el saber hacer, el poder hacer y el querer hacer (Pacherrez & Marrufo, 2020).

Los autores refieren que son las competencias en la actualidad un enfoque central para poder determinar el desempeño de una persona, ya que de este modo se puede gestionar la forma en la que se realiza el trabajo y cuáles son esas características que debe tener el individuo para el puesto de trabajo, y que pueden potenciar las para poder mejorar su desempeño en determinada área (Lora & Paternina, 2020).

Comentado [MOU20]: ;

Comentado [MOU21]: potenciarlas

#### **1.5.2.6. Evaluación de desempeño**

En el desempeño la evaluación tiene una finalidad importante, porque permite determinar de manera objetiva cuál es el rendimiento que deben tener los trabajadores en la empresa u organización, se trata de identificar con que nivel se cumplen las funciones del puesto y demostrar la habilidad de realizar las tareas que han sido asignadas para el área. Esto implica que se involucren también las competencias que son fundamentales para superar las exigencias del puesto.

Existen diferentes modelos de evaluar el desempeño, y cada una de ellos muestra una forma de tener una guía objetiva para conocer la alineación del trabajador con las funciones y con el logro de objetivos, destacando que estas formas están direccionadas a identificar situaciones de desempeño relevantes y mostrando indicadores con los que se

puede llegar a medir todos estos apartados o áreas que involucra la totalidad del desempeño del trabajador.

Con respecto a la evaluación de desempeño es necesario reconocer que esta constituye un proceso que se realiza en las organizaciones y que tiene como principal función llegar a medir el rendimiento global de los empleados a partir de diferentes estrategias y metodologías que permiten contextualizar cada uno de estos apartados. Es decir, poder implementar instrumentos que faciliten medir estas características individuales relacionadas a las actividades de trabajo y el desempeño en las mismas (Toro, Guzmán, & Pérez Campdesuñer, 2016).

La importancia que tiene este tema de la evaluación se caracteriza por resaltar los aspectos y mecanismos de desempeño de los empleados. Reconociendo que se convierte en un instrumento que llega a estimular al empleado a poder cumplir de manera adecuada con cada una de sus actividades laborales y poder identificar deficiencias con la finalidad de poder generar una mejora continua. Contribuyendo a poder generar un clima que facilite que los objetivos sean cumplidos y se realiza un seguimiento de las metas para los procesos organizacionales (Torres Flórez, 2018).

Por otro lado, implica componentes fundamentales para afianzar las estrategias laborales, es decir que al poder identificar tanto las potencialidades como las debilidades de los trabajadores la evaluación de desempeño permite que esas actitudes sean mejoradas y en donde exista falencia se pueda desarrollar nuevas habilidades y capacidades necesarias para su desenvolvimiento en el área de trabajo (Torres Flórez, 2018).

## CAPÍTULO 2

### 2. METODOLOGÍA

#### 2.1. Tipo de investigación

El presente trabajo incluye una investigación de tipo cuantitativo que permite recoger y analizar datos de las variables que son consideradas dentro de la investigación, enfocándose en datos objetivos que se orientan a la obtención de resultados el cumplimiento de los objetivos propuestos, lo cual se permite realizar a partir del levantamiento de información que considera la aplicación del instrumento y que permite obtener datos sobre el problema real a partir de los datos estadísticos y medibles.

Emplear este tipo de investigación facilita una comunicación a través del instrumento de investigación, los datos cuantitativos permiten hacer una inferencia más allá de la información obtenida y se estructura de tal manera que son consideradas como sólidos e irrepetibles, en este trabajo de investigación se intenta buscar el nivel de relación que tiene el síndrome de burnout como factor de riesgo y el desempeño laboral en los trabajadores del cuerpo de Bomberos.

#### 2.2. Diseño de investigación

La investigación propuesta es de corte transversal el cual se caracteriza por desarrollar un análisis de los datos de las variables a partir de un periodo de tiempo determinado, caracterizado por una investigación observacional donde la muestra será estudiada en un tiempo determinado y a partir de allí se puede **determinar** la prevalencia de las manifestaciones del problema estudiado. Importante en esta investigación porque considera el periodo de tiempo de la pandemia donde se ha desarrollado una educación virtual.

Comentado [MOU22]: estimar

Es una investigación de tipo no experimental porque en este caso no se intentan manipular las variables de investigación, sino que se trata de establecer una interrelación entre ellas, esta investigación intenta determinar de manera observacional los fenómenos estudiados y como estos se desenvuelven o se desarrollan de manera natural en el contexto de estudio y luego desarrollaron análisis que intentó describir la naturalidad de las variables.

Una investigación de carácter descriptivo que intenta puntualizar las diferentes características que son consideradas en los instrumentos de investigación y que son atribuibles a la población de estudio, dando respuestas a preguntas sobre lo que ocurre con las variables. También es una investigación correlacional debido a que la utilización de métodos específicos de análisis de datos busca encontrar una relación entre el burnout como factor de riesgo y el desempeño de los trabajadores.

Es una investigación correlacional porque permite determinar el grado en el que se relacionan las variables de Burnouts y Desempeño laboral en los trabajadores de la institución del cuerpo de bomberos, esta investigación implica que se establezca una influencia de una variable hacia la otra tomando en cuenta que solo intervienen las que han sido consideradas para el estudio, analizando coincidencias encontradas a partir de este método.

Comentado [MOU23]: determinar

Comentado [MOU24]: suprimir

Comentado [MOU25]: suprimir

### **2.3.Participantes**

Los participantes de la investigación y del posterior levantamiento de información fue el Personal del Cuerpo de Bomberos de la Ciudad de Yaguachi.

### **2.4.Población**

En la actualidad el personal se encuentra laborando en la institución de la ciudad de Yaguachi.

Cabe resaltar la población es de 100 participantes y para cálculos de la muestra exacta quienes formarán partir del estudio se utilizarán medidas para cumplir con los objetivos planteados en el trabajo.

Comentado [MOU26]: ,

### 2.5.Muestra

Para poder escoger la muestra, esta se realizó a partir de una técnica de muestreo probabilístico el cual se define como un tipo de análisis de grupo mediante una selección aleatoria y que ofrece la oportunidad de poder considerar una muestra que cumpla con características que previamente ya se conocen, en este sentido cada persona que forma parte de la población total tendrá la oportunidad de ser seleccionado, y en relación a los criterios y características de las variables podrán ser clasificados.

Comentado [MOU27]: suprimir

La forma del muestreo es de tipo aleatorio simple, en este sentido los participantes tienen igualdad de posibilidades en la participación investigativa, tomando en cuenta los elementos y características que deben cumplir, donde la población general previamente fue considerada y donde se extrajo esta muestra. Para esto se ha determinado una fórmula de una población finita a partir de la cual se analizó la cantidad de personas que formaban parte de la aplicación de los instrumentos de investigación:

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

**N** = población  
**n** = muestra  
**p** = probabilidad a favor  
**q** = probabilidad en contra  
**z** = nivel de confianza 95%  
**e** = error de muestra 5%

$$N = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 135}{0.05 * (175-1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 100$$

Se ha determinado mediante la fórmula que la muestra obtenida son 100 personas que laboran en el Cuerpo de Bomberos de la Ciudad de Yaguachi.

### **2.5.1. Criterios de inclusión**

Los criterios de inclusión de esta investigación corresponden a las diferentes características que debe tener los participantes para ser considerados dentro del estudio, en este caso los criterios que debe tener cada una de las personas son los siguientes:

- Trabajadores del cuerpo de bomberos.
- Personal que labora en la Ciudad de Yaguachi.

### **2.5.2. Criterios de exclusión**

Por otro lado, los criterios de exclusión son aquellas características que no deben poseer los participantes, para que de este modo se puedan delimitar a las personas que pueden participar en el estudio, en este caso aquellos que no son considerados son los que poseen lo siguiente:

- Pasantes o personal administrativo
- Personal del cuerpo de bomberos de otras ciudades.

## **2.6. Variables**

### **2.6.1. Variable independiente**

El síndrome de burnout está determinada como variable dependiente y es definido como el estrés laboral crónico que puede tener el trabajador respecto a la organización donde labora, es entendida como una manifestación de agotamiento a nivel físico y psicológico, el cual presenta los mismos síntomas que un estrés clínico, pero resaltando su presentación entorno a cada una de las situaciones relacionado a lo laboral.

### **2.6.2. Variable dependiente**

El desempeño laboral es catalogado como la variable dependiente que se define como las diferentes acciones o actividades que realiza el trabajador, que le permite manifestar una meta y de este modo corresponde a las diferentes capacidades y habilidades que presenta para desarrollar determinadas actividades que están relacionadas al área y al puesto de trabajo. Por otro lado también se entiende como el rendimiento que involucra los factores contextuales y los factores relacionados a la tarea o actividad.

### **2.7. Técnicas e instrumentos**

#### **2.7.1. Técnicas**

Las técnicas utilizadas en este trabajo de investigación corresponden a la observación estructurada que en este caso se ha implementado en el análisis de la información a través de tablas, gráficas u otros, importantes en esta investigación porque facilita disponer de la información y determinar aquellos conocimientos que han sido observados en la parte cuantitativa, que al final también en estos estudios se pretende registrar de forma adecuada la información.

Comentado [MOU28]: ,

#### **2.7.2. Maslach Burnout Inventory (MBI)**

Es uno de los cuestionarios que ha sido más utilizados para poder medir el síndrome de burnout dentro de las organizaciones, y este mismo instrumento ha llegado a facilitar que se establezca de forma sistémica diferentes teorías, una de sus primeras versiones apareció en 1981 pero con el pasar del tiempo han existido adaptaciones como el que sea considerado para esta investigación mostrado de la siguiente manera:

Este test se encuentra estructurado por una cantidad de 22 preguntas o ítems en forma de afirmaciones y tomando en cuenta la escala de Likert, midiendo aspectos importantes como el desgaste personal, el agotamiento y la despersonalización del individuo, y una realización personal. Estas son consideradas como dimensiones del test permitiendo identificar el síndrome de burnout donde las puntuaciones altas permiten determinar la existencia del problema medidos de la siguiente forma:

- Nunca 0
- Algunas veces al año o menos 1
- Algunas veces al mes o menos 2
- Unas pocas veces al mes o menos 3
- Algunas veces a la semana 4
- Unas pocas veces a la semana o menos 5
- Diariamente 6

La confiabilidad del alfa de Cronbach corresponde al grado de aplicabilidad del instrumento, es decir, si es viable o no aplicarlo dentro del contexto en el que se realiza el estudio:

De esta forma el nivel de consistencia y de validación del instrumento se toma en consideración lo siguiente, a través de un análisis factorial exploratorio el cual muestra que el instrumento tiene un total de alfa de Cronbach de 0,75 para Latinoamérica. Es un instrumento empleado a nivel mundial para evaluar el desgaste laboral en profesionales que brindan servicios humanos, existen diversos estudios que demuestran su validez y fiabilidad.



Aspecto evaluado	Preguntas a evaluar	Valor obtenido	Indicios de burnout
Cansancio emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20	bajo (0 - 18), medio (19 - 26) y alto (27 - 54).	Más de 26
Despersonalización	5-10-11-15-22	bajo (0 - 5), medio (6 - 9) y alto (10 - 30)	Más de 9
Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21	bajo (0 - 33), medio (34 - 39) y alto (40 - 56)	Menos de 34

### **2.7.3. Encuesta de Desempeño laboral al personal rentado y voluntariado del Cuerpo de Bomberos**

Para el estudio del Desempeño Laboral el cual contienen una cantidad de 22 preguntas, utilizando solo la sección 2 del test que ha sido realizada con la finalidad de poder determinar en los trabajadores del cuerpo de bomberos las diferentes condiciones que se encuentran relacionadas a su trabajo (Ubilluz, 2018). Considerando la evaluación de las siguientes condiciones:

- Condiciones Personales
- Características del Trabajo
- Relaciones Interpersonales y
- Necesidades de Promoción / Satisfacción

### **2.8. Procedimiento de los resultados**

Con respecto a la técnica de procesamiento de información se utilizó del mismo modo el software estadístico IBM SPSS 25, que es utilizado para el procesamiento de datos y

obtener los resultados de los instrumentos aplicados y la información que ha sido recopilada, usando los análisis descriptivos de frecuencia y por otro lado los análisis correlacionales para medir el grado de relación de las dos variables de estudio.

## 2.9. Hipótesis

### 2.7.4. Hipótesis general

- Existe una influencia del burnout como factor de riesgo en el desempeño laboral del personal de Cuerpo de Bomberos del Cantón Yaguachi, 2022.

### 2.7.5. Hipótesis específicas

- Existen diferentes niveles de síndrome de burnout que se pueden diagnosticar en el personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Yaguachi, 2022.
- Detallar diferentes dimensiones de desempeño laboral que se relacionan a los trabajadores del cuerpo de bomberos y que se ve afectado a raíz del estrés.
- Demostrar una relación entre el síndrome de burnout como factor de riesgo y el desempeño laboral del personal del cuerpo de Bomberos del Cantón Yaguachi, 2022.

## 2.10. Operacionalización de las variables

Variables	Concepto	Instrumentos	Indicadores
V.I: Síndrome de Burnout	El síndrome de burnout, también conocido como síndrome de desgaste ocupacional o profesional, es un padecimiento que se produce como respuesta a presiones prolongadas que una persona sufre ante factores	Cuestionario Maslach Burnout Inventory MBI	Nunca Algunas veces al año o menos Algunas veces al mes o menos Unas pocas veces al mes o menos Algunas veces a la semana

	estresantes emocionales e interpersonales relacionados con el trabajo.		Unas pocas veces a la semana o menos Diariamente
V.D: Desempeño laboral	El desempeño laboral es el rendimiento que un trabajador refleja al momento de realizar las actividades que le corresponden. De esta manera, se considera si la persona es apta o no para el puesto asignado.	Escala de Desempeño laboral de Ubilluz – 2018.	Siempre Casi siempre A veces Casi Nunca Nunca

## CAPÍTULO 3

### 3. Análisis de los resultados

#### Resultados sociodemográficos

Los resultados mostrados corresponden a los datos sociodemográficos de los participantes exponiendo en este caso el levantamiento de información de las características seleccionadas, detallándolas a continuación:

**Tabla 1.**

*Análisis de las medidas de tendencia central de la variable edad*

N	Válido	100
	Perdidos	0
Media		35,0
Mediana		35,0
Moda		35,00
Varianza		4,7

*Nota:* se manifiesta la tabla de las medidas de tendencia central de la edad

#### Interpretación:

La presente tabla muestra en este caso los datos de las medidas de tendencia central de la edad del personal del cuerpo de bomberos, manifestando en este estudio una media que corresponde al promedio de la edad de 35, comprendidos en un rango de edad de 26 a 44 años de los que han participado, seguido se encuentra la mediana determinada por un valor de 25 que corresponde a la edad central entre los evaluados. Luego se encuentra la moda con un valor de 35 que es la mayor cantidad de participantes que se encuentran en estas edades, y por último la varianza que corresponde a un puntaje de 4,7 indicando el porcentaje estadístico de la diferencia entre las edades de los trabajadores.

**Tabla 2.**

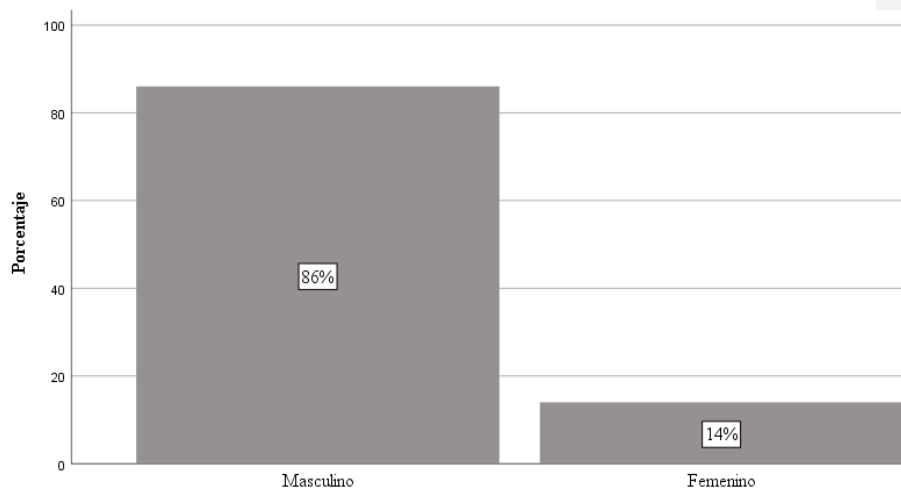
*Análisis de frecuencia del sexo del personal del Cuerpo de Bomberos*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Masculino	86	86,0	86,0	86,0
Femenino	14	14,0	14,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

*Nota:* se manifiesta la frecuencia del sexo del personal estudiado

**Gráfico 1.**

*Sexo del personal del Cuerpo de Bomberos*



*Nota:* se manifiesta el porcentaje del sexo de los participantes del cuerpo de bomberos.

**Interpretación:**

La presente gráfica nos muestra el grado de participación del género de los trabajadores del cuerpo de bomberos, encontrando que el 86% de los participantes son de sexo masculino y el 14% restantes son personas de sexo femenino. Determinando que en el cuerpo de bomberos existe un predominio de trabajadores hombres.

Comentado [MOU29]: tilde

Comentado [MOU30]: tilde

**Tabla 3.**

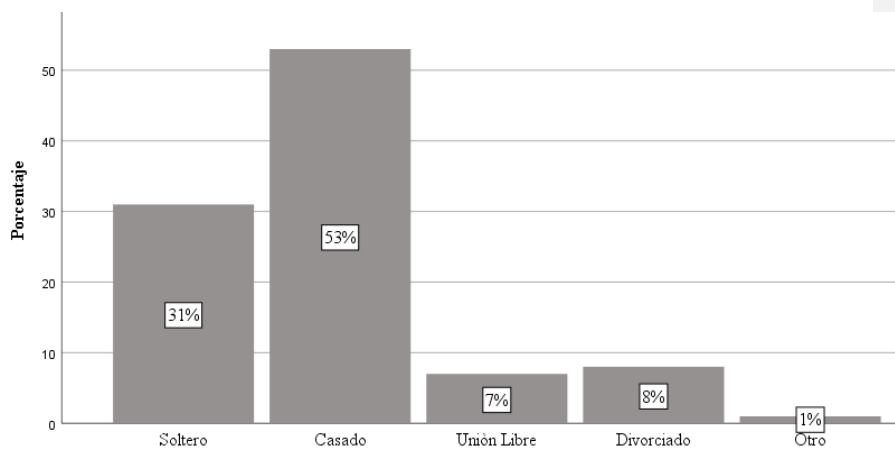
*Análisis de frecuencia del estado civil del personal del Cuerpo de Bomberos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Soltero	31	31,0	31,0	31,0
	Casado	53	53,0	53,0	84,0
	Unión Libre	7	7,0	7,0	91,0
	Divorciado	8	8,0	8,0	99,0
	Otro	1	1,0	1,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

*Nota:* se manifiesta la tabla de frecuencia del estado civil del personal trabajador

**Gráfico 2.**

*Estado Civil del personal del Cuerpo de Bomberos*



*Nota:* se manifiesta el porcentaje del estado civil del personal de cuerpo de bomberos.

**Interpretación:**

La gráfica presentada en este apartado nos muestra el análisis de frecuencia estadística del estado civil de los trabajadores, encontrando que el 53% se encuentra en

Comentado [MOU31]: tildes

un estado civil casado, seguido de un 31% que se encuentra en un estado civil soltero, luego está el porcentaje representado por un 8% que son los que están divorciados, también se encuentra un 7% que está en un estado civil de unión libre y el último 1% restante corresponde a otro tipo de estado civil.

Comentado [MOU32]: tildes

**Tabla 4.**

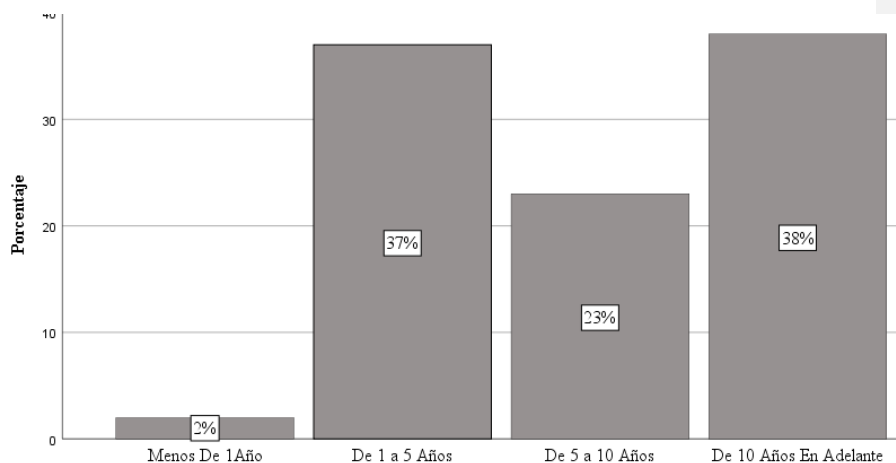
*Análisis de frecuencia de los años laborados por el personal del Cuerpo de Bomberos*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Menos De 1Año	2	2,0	2,0	2,0
De 1 a 5 Años	37	37,0	37,0	39,0
De 5 a 10 Años	23	23,0	23,0	62,0
De 10 Años En Adelante	38	38,0	38,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

*Nota:* se manifiesta la tabla de frecuencia de los años laborados por el personal del Cuerpo de bomberos

**Gráfico 3.**

*Años laborados por el personal del Cuerpo de Bomberos*



*Nota:* se muestra el porcentaje de los años laborados por el personal del cuerpo de bomberos

**Interpretación:**

En la presente gráfica se muestra el análisis mediante métodos estadísticos de los años laborados por el personal del cuerpo de bomberos, donde se obtuvo como resultado que el 38% de los trabajadores han laborado más de 10 años, seguido del 37% del personal que ha laborado de 1 a 5 años, luego se encuentra el 23% que ha trabajado de 5 a 10 años en la institución, y con respecto al 2% restante, ha laborado en la institución menos de 1 año.

Comentado [MOU33]: tilde



### Resultados de los instrumentos aplicados

Este apartado de la investigación manifiesta los resultados de los objetivos propuestos en la investigación, considerando las variables de estudio y los instrumentos aplicados, explicando lo siguiente:

**Objetivo específico 1:** Describir el nivel de síndrome de burnout que presentan el personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Yaguachi, 2022.

**Tabla 5.**

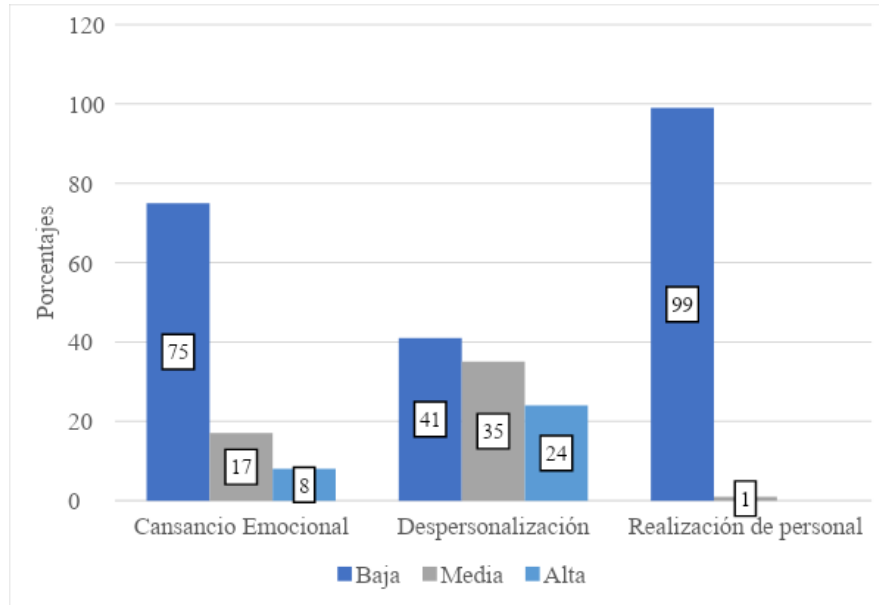
*Análisis de frecuencia de los niveles de síndrome de burnout presentado por el personal del Cuerpo de Bomberos*

			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje e válido	Porcentaje acumulado
Cansancio Emocional	Válido	Bajo	75	75,0	75,0	75,0
		Medio	17	17,0	17,0	92,0
		Alto	8	8,0	8,0	100,0
		Total	100	100,0	100,0	
Despersonalización	Válido	Bajo	41	41,0	41,0	41,0
		Medio	35	35,0	35,0	76,0
		Alto	24	24,0	24,0	100,0
		Total	100	100,0	100,0	
Realización Personal	Válido	Bajo	99	99,0	99,0	99,0
		Medio	1	1,0	1,0	100,0
		Total	100	100,0	100,0	

*Nota:* se manifiesta la tabla del tipo de síndrome de burnout presentado por el personal

**Gráfico 4.**

*Nivel de síndrome de burnout presentado por el personal del Cuerpo de Bomberos*



*Nota:* se manifiesta los porcentajes del nivel de síndrome de burnout del personal

**Interpretación:**

La presente gráfica que evalúa la variable de síndrome de burnout muestra los porcentajes de cada uno de los niveles que pueden ser presentados por los trabajadores, encontrando en este caso que en el cansancio emocional existe un 75% que tienen un porcentaje bajo, luego se encuentra un 17% como un porcentaje medio y finalmente un 8% con un porcentaje de cansancio emocional alto. En el caso del nivel de estrés laboral de despersonalización, se encuentra que el 41% posee un nivel bajo, seguido de un 35% que tiene un nivel medio y finalmente el 24% que posee un nivel alto. Por último. Con respecto al nivel de síndrome de burnout de realización personal existe un 99% que tiene un porcentaje bajo y el 1% restante un nivel alto.

**Objetivo específico 2:** Identificar las dimensiones de desempeño laboral que se encuentran afectadas en el personal del cuerpo de Bomberos.

**Tabla 6.**

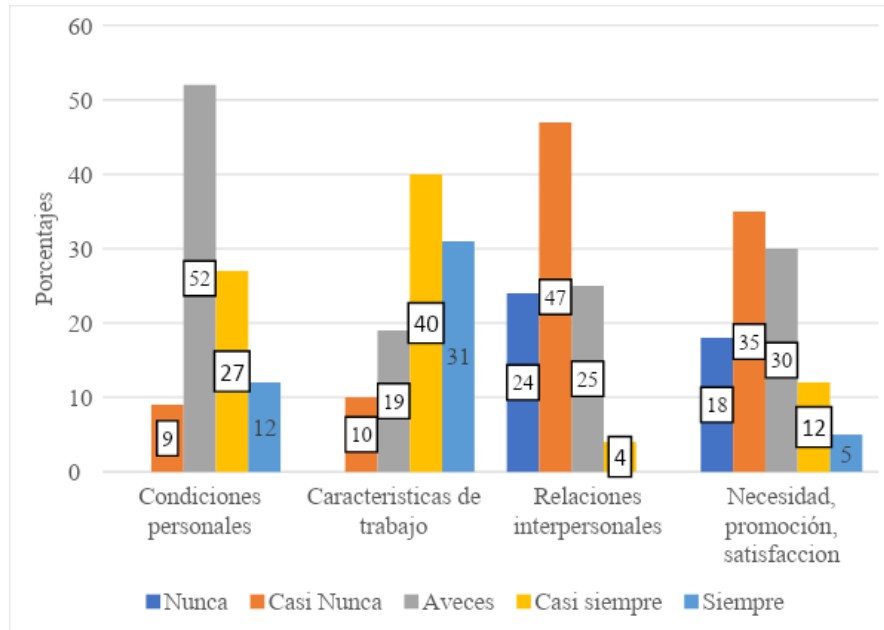
*Análisis de frecuencia de las dimensiones de desempeño laboral del personal de Cuerpo de Bomberos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Condiciones personales	Válido	Casi				
		Nunca	9	9,0	9,0	9,0
		A veces	52	52,0	52,0	61,0
		Casi				
		Siempre	27	27,0	27,0	88,0
		Siempre	12	12,0	12,0	100,0
Total		100	100,0	100,0		
Características de Trabajo	Válido	Casi				
		Nunca	10	10,0	10,0	10,0
		A veces	19	19,0	19,0	29,0
		Casi				
		Siempre	40	40,0	40,0	69,0
		Siempre	31	31,0	31,0	100,0
Total		100	100,0	100,0		
Relaciones Interpersonales	Válido	Nunca	24	24,0	24,0	24,0
		Casi				
		Nunca	47	47,0	47,0	71,0
		A veces	25	25,0	25,0	96,0
		Casi				
		Siempre	4	4,0	4,0	100,0
Total		100	100,0	100,0		
Necesidad Promoción Satisfacción	Válido	Nunca	18	18,0	18,0	18,0
		Casi				
		Nunca	35	35,0	35,0	53,0
		A veces	30	30,0	30,0	83,0
		Casi				
		Siempre	12	12,0	12,0	95,0
Total		100	100,0	100,0		

*Nota:* se manifiesta la tabla de las dimensiones del desempeño laboral del personal del cuerpo de bomberos

**Gráfico 5.**

*Dimensiones de desempeño laboral del personal del Cuerpo de Bomberos*



*Nota:* se manifiesta los porcentajes de las dimensiones del desempeño laboral en el personal del cuerpo de bomberos

**Interpretación:**

La presente gráfica nos muestra las frecuencias de las dimensiones de desempeño laboral encontrando los siguientes resultados luego de la aplicación del instrumento al personal del cuerpo de bomberos: con respecto a las condiciones personales el 52% respondió que a veces, seguido del 27% que respondió casi siempre, luego se encuentra un 12% que respondió siempre y finalmente un 9% que respondió nunca.

En torno a las características del trabajo se ha obtenido que el 40% total respondió casi siempre, el 31% respondió que siempre, seguido del 19% correspondió a veces y finalmente el 10% restante respondió que nunca.

En el caso de la dimensión de relaciones interpersonales se ha encontrado que el 47% respondió que casi nunca, seguido de un 25% correspondió a veces, un 24% respondió que nunca y el 4% restante casi siempre.

En la dimensión de necesidad, promoción y satisfacción se encontró que el 35% respondió que casi nunca, seguido de El 30% que respondió a veces, luego un 18% que respondió nunca, también se ha encontrado que el 12% respondió casi siempre y finalmente el 5% restante respondido que siempre.

**Comentado [MOU34]:** minúsculas

**Objetivo específico 3:** Establecer la relación existente entre el síndrome de burnout como factor de riesgo y el desempeño laboral del personal del cuerpo de Bomberos del Cantón Yaguachi, 2022.

**Tabla 7.**

*Análisis correlacional de las variables síndrome de burnout y desempeño laboral*

		Dimensiones del desempeño laboral				
			Condiciones personales	Características de trabajo	Relaciones Interpersonales	Necesidad, Promoción Satisfacción
Ni vel de sín dro me de bur no ut	Cansancio Emocional	Correlación de Pearson	0.142	0.080	,567**	,652**
		Sig. (bilateral)	0.159	0.432	0.000	0.000
		N	100	100	100	100
Despersona lización		Correlación de Pearson	0.142	0.129	,515**	,742**
		Sig. (bilateral)	0.158	0.199	0.000	0.000
		N	100	100	100	100
Relaciones Personales		Correlación de Pearson	-0.052	-0.098	,240*	0.140
		Sig. (bilateral)	0.609	0.333	0.016	0.166
		N	100	100	100	100

**Interpretación:**

La presente tabla muestra el grado de correlación entre las variables estudiadas, utilizando el método de correlación de Pearson, tomando en cuenta esta forma de

mostrar los datos estadísticos se cuenta la prevalencia en cada nivel de síndrome de burnout y la dimensión de desempeño laboral en los trabajadores del cuerpo de bomberos, obteniendo los siguientes resultados:

- Cansancio emocional en relación a las condiciones personales ( $p=0,142$ ) establece que existe una correlación positiva muy débil además esta significancia es ( $r=0,159$ ) indicando que no existe relación.
- Cansancio emocional en relación a las características de trabajo ( $p=0,080$ ) establece que existe una correlación nula además esta significancia es ( $r=0,432$ ) indicando que no existe relación.
- Cansancio emocional en relación a las relaciones interpersonales ( $p=0,567$ ) establece que existe una correlación positiva media además esta correlación es muy significativa en ( $r=0,000$ ) demostrando un valor menor a 0,01.
- Cansancio emocional en relación a la necesidad, promoción, satisfacción ( $p=0,652$ ) establece que existe una correlación positiva media además esta correlación es muy significativa en ( $r=0,000$ ) demostrando un valor menor a 0,01.
- Despersonalización en relación a las condiciones personales ( $p=0,142$ ) establece que existe una correlación positiva muy baja además esta significancia es ( $r=0,158$ ) indicando que no existe relación.
- Despersonalización en relación a las características de trabajo ( $p=0,129$ ) establece que existe una correlación positiva baja además esta significancia es ( $r=0,129$ ) indicando que no existe relación.

- Despersonalización en relación a las relaciones interpersonales ( $p=515$ ) establece que existe una correlación positiva media además esta correlación es muy significativa en ( $r=0,000$ ) demostrando un valor menor a 0,01.

- Despersonalización en relación a la necesidad, promoción, satisfacción ( $p=742$ ) establece que existe una correlación positiva considerable además esta correlación es muy significativa en ( $r=0,000$ ) demostrando un valor menor a 0,01.

- Relaciones personales en relación a las condiciones personales ( $p=0,052$ ) establece que existe una correlación nula además esta significancia es ( $r=0,609$ ) indicando que no existe relación.

- Relaciones personales en relación a las características de trabajo ( $p=0,098$ ) establece que existe una correlación negativa baja además esta significancia es ( $r=0,333$ ) indicando que no existe relación.

- Relaciones personales en relación a las relaciones interpersonales ( $p=0,240$ ) establece que existe una correlación positiva débil además esta correlación es muy significativa en ( $r=0,016$ ) demostrando un valor menor a 0,01.

- Relaciones personales en relación a la necesidad, promoción, satisfacción ( $p=0,140$ ) establece que existe una correlación positiva muy débil además esta correlación es muy significativa en ( $r=0,166$ ) demostrando un valor menor a 0,01.



**Tabla 8.***Cuadro de Comprobación de Hipótesis*

<b>Hipótesis</b>	<b>Comprobación</b>
Existen diferentes tipos en las que se pueden presentar el síndrome de burnout en el personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Yaguachi, 2022.	Existe una prevalencia de niveles bajos, con un 75% en cansancio emocional, un 41% en la despersonalización, y un 99% en la realización personal. En el caso de los índices altos de los niveles de síndrome de burnout se ha encontrado un 8% en el cansancio emocional y un nivel alto en el caso de la despersonalización con un 24%.
Existen diferentes dimensiones de desempeño laboral que se relacionan a los trabajadores del cuerpo de bomberos y que se ve afectado a raíz del estrés.	Se encuentran la dimensión de relaciones interpersonales con un 24% de respuestas de nunca y un 47% en casi nunca, y en el caso de la necesidad, promoción, satisfacción se ha encontrado un 18% de respuestas en nunca y un 35% de respuestas en casi nunca.
Existe una relación existente entre el síndrome de burnout como factor de riesgo de desempeño laboral del Personal del cuerpo de Bomberos del Cantón Yaguachi, 2022.	Se ha encontrado mayores índices de relación en el indicador de síndrome de burnout de despersonalización en relación a las relaciones interpersonales como una relación de Pearson de (0,515) con un grado de significancia mostrando una relación positiva media, y la despersonalización en relación a la necesidad, promoción, satisfacción una correlación de Pearson de (0,742) determinada como muy significativa y con un grado de correlación positiva moderada.

*Nota:* se manifiesta la tabla de las medidas de tendencia central de la edad

### 3.1. Discusión de los resultados

La investigación actual ha mostrado establecer influencias entre el Burnout y el Desempeño laboral en una población de trabajadores de la institución de Cuerpo de Bomberos del Cantón Yaguachi, dónde se trata de establecer una relación entre ambas variables e identificar De qué forma estás están influenciadas:

Uno de los mayores elementos relacionados que se han encontrado respecto a los niveles de síndrome de burnout se encuentra en el caso de la despersonalización en relación a la dimensión de desempeño laboral de necesidad, promoción, satisfacción dónde se ha obtenido un puntaje de  $(p=,742)$  que es una relación positiva considerable y con un grado de significación muy significativo.

Con respecto a los niveles del síndrome de burnout encontrada en el personal del cuerpo de bomberos uno de los mayores puntajes corresponde a un cansancio emocional bajo del 75% y una realización personal baja del 99%. En el caso de los niveles de cansancio emocional alto existe un 8%, y la despersonalización alta con un 24%.

Con respecto a las dimensiones de desempeño laboral evaluadas a través del instrumento de desempeño aplicado con personas de cuerpo de bomberos se ha encontrado que uno de los indicadores a los que más existe problema es en el de necesidad, promoción y satisfacción dónde existe un 18% que nunca ha tenido un buen desempeño y un 35% que casi nunca lo **he** tenido.

Este estudio puede ser relacionado con las investigaciones desarrolladas por la autora Yánez (2017), sobre la incidencia del síndrome de burnout en las actividades laborales de los integrantes del cuerpo de bomberos, tomando en cuenta la perspectiva del apoyo psicológico implica poder promover una gran cantidad de herramientas con las cuales

Comentado [MOU35]: ha

ya se puede atender las situaciones conflictivas que tienen los trabajadores de dicha entidad.

Los resultados de esta investigación en torno al inventario de Burnout de Maslach determinan la existencia de un 58% de niveles bajos del síndrome de burnout predominando en la despersonalización tomando en cuenta que no afectan la salud del personal, y por otro lado un 52% de las que se presentan niveles altos que evidentemente afectan su salud y está correspondiente a la realización de personal. Las conclusiones de esta investigación permiten demostrar que se ve afectado el desempeño debido a las exigencias que deben cumplir por su trabajo y tomando en cuenta las entrevistas realizadas el personal del cuerpo de bomberos reafirma la existencia de estos problemas en el desempeño laboral

Por otro lado, los estudios de Mendoza (2017), sobre el síndrome de burnout y el clima laboral en los efectivos del cuerpo de bomberos del Perú demuestran a través de una metodología experimental y con una investigación de tipo descriptiva correlacional, muéstrame los resultados o un porcentaje alto de síndrome de burnout en el caso del agotamiento emocional con un 29.4% llegando a la conclusión de la existencia de bajos niveles de síndrome de burnout en los trabajadores del cuerpo de bomberos pero resaltando este porcentaje de alto antes mencionado que es importante de considerar.

Estas investigaciones son claves porque demuestran con los diferentes estudios, el impacto que tiene la variable de síndrome de burnout pero relacionadas a otro tipo de variables, encontrando en la actualidad muy pocos estudios que se centran en la variable de desempeño laboral y que estén enfocados en el personal del cuerpo de bomberos tomando en cuenta que estos profesionales o muchas veces se encuentran expuestos a situaciones estresantes por las mismas actividades laborales que amerita su trabajo. En este sentido es necesario destacar que es lo primordial de esta investigación es

Comentado [MOU36]: n

Comentado [MOU37]: suprimir

Comentado [MOU38]: de?

identificar cuáles son los tipos o niveles de estrés predominantes para de este modo proporcionar estrategias con las cuales el mismo profesional del cuerpo de bomberos pueda mitigar a la situación ya que es inevitable la existencia de estos estresores.

Comentado [MOU39]: ;

Los estudios realizados por Granizo & Telenchana (2021), sobre las estrategias de afrontamiento y el síndrome de burnout en el cuerpo de bomberos también muestran un interés por el estudio del síndrome de burnout encontrando también en este caso un mayor porcentaje de estrés en la dimensión de realización profesional con un 48.39% dentro del indicador alto, este estudio en sus conclusiones muestra que a pesar de que las personas que participaron en el estudio no padecen puntajes altos o exageradas dentro de cada una de las dimensiones, este puntaje antes mencionado permiten demostrar la existencia de circunstancias negativas que pueden limitar el bienestar del profesional.

Sí bien Es cierto es necesario resaltar la importancia que tienen estas investigaciones dentro de la misma población de estudio, se puede tomar en cuenta también otros estudios desarrollados por autores como Grijalba & Ore (2021), que investigación sobre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en un personal administrativo de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, considerando un enfoque cuantitativo, con un diseño descriptivo y correlacional de corte transversal, contó con una muestra de 213 sujetos a través de un muestreo probabilístico. Utilizando los instrumentos de cuestionario de síndrome de burnout y pues tener de desempeño laboral que fueron validados con alfa de cronbach, determinaron como resultados la existencia de una relación significativa entre el desempeño laboral y el burnout, tomando en cuenta una relación de pearson de (-0,796) que refiere una correlación negativa alta con un grado de significancia solo significativa. Esto indica que mientras mayor sea el

Comentado [MOU40]: minúscula

Comentado [MOU41]: investigaron

síndrome de burnout presentado por el personal existirá una disminución en el grado de desempeño laboral.

Los estudios desarrollados por la autora Consuelo (2018), sobre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en el personal asistencial del hospital de la policía Nacional de Perú, utilizando un enfoque cuantitativo de investigación con un nivel correlacional y de carácter transversal, conformados por una cantidad de 180 personas como muestra Y utilizando los instrumentos de recolección de datos cómo el inventario de burnout de Maslach y el cuestionario de desempeño laboral, a través del juicio de los expertos utilizando El alfa de cronbach sea encontrado entre los resultados un grado de correlación a través de la prueba de esperma de ( $r=-0,420$ ) y ( $p=0,000$ ) que demuestra una relación moderada y directa entre las dimensiones de realización profesional y desempeño laboral del personal asistencial demostrando a través de esta prueba un grado de correlación inverso significativa, estos estudios muestran en sus resultados que existe claramente una relación entre estas dos variables pero precisamente en estas dos dimensiones existen en mayor grado de correlación.

Otras investigaciones realizadas por el autor Nicolas (2022), sobre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en docentes de institutos de educación superior del distrito de Sullana resaltan que a través de la aplicación del cuestionario de síndrome de burnout de Maslach y un cuestionario de desempeño laboral con 18 ítems, a través de una investigación descriptiva y de carácter correlacional han encontrado luego de la aplicación del instrumento a 61 docentes que no existe una correlación entre el síndrome de burnout y desempeño laboral tomando en cuenta un valor de ( $p=0,503$ ).

Esta última es una de las primeras investigaciones que no muestran un grado de correlación, tomando en cuenta que se utiliza de un coeficiente de correlación de Spearman, y es importante considerar la porque dentro de este estudio que se ha

**Comentado [MOU42]:** minúsculas

**Comentado [MOU43]:** minúsculas

**Comentado [MOU44]:** ha

**Comentado [MOU45]:** esperma? Será Spearman?

**Comentado [MOU46]:** Considerarla

realizado se ha encontrado que en algunos indicadores existe correlación, pero en otros existe un grado de correlación baja e incluso se puede afirmar la falta de la existencia de correlación entre las variables identificadas.

Castillo (2020), es un autor que ha investigado sobre el burnout o estrés de trabajo y el desempeño laboral en los trabajadores del puesto de salud de Gerardo González Villegas, utilizó una metodología de carácter cuantitativa y Un diseño de investigación no experimental, que cuenta con un enfoque transversal y correlacional, tomando en cuenta la muestra de 40 trabajadores simplemente el inventario MBI de estrés laboral y el cuestionario de desempeño laboral donde se determinó en los análisis de informaciones que no existe relación inversa significativa entre estas dos variables aceptando una hipótesis nula.

**Comentado [MOU47]:** minúscula

## Conclusiones

Los resultados obtenidos en este apartado investigativo y los hallazgos encontrados tanto en los análisis de los datos cómo la interpretación de los mismos permiten concluir de la siguiente manera:

- En torno a las variables investigadas se ha demostrado que el síndrome de burnout si es un factor influyente en el desempeño laboral de los trabajadores del Cuerpo de Bomberos del Cantón Yaguachi, destacando que estas mismas relaciones se encuentran en alguno de los niveles de síndrome de burnout y las dimensiones evaluadas en el desempeño laboral tomando en cuenta que esta última se ha desarrollado desde un enfoque laboral de los mismos trabajadores del cuerpo de bomberos.
- En el caso de los niveles que causan un mayor índice obrado de síndrome de burnout en los trabajadores se concluye que generalmente existe una prevalencia de niveles bajos, con un 75% en cansancio emocional, un 41% en la despersonalización, y un 99% en la realización personal. En el caso de los índices altos de los niveles de síndrome de burnout se ha encontrado un 8% en el cansancio emocional y en donde se encuentran el resultado más significativo de nivel alto es en el caso de la despersonalización con un 24%. Demostrando que existen en diferentes niveles un alto índice de estrés laboral y síndrome de burnout.
- En relación a las dimensiones del desempeño laboral donde se ha tratado de identificar cuáles son las que se encuentran más afectadas en el personal del cuerpo de bomberos, se concluye que los resultados más bajos de desempeño se encuentran en la dimensión de relaciones interpersonales con un 24% de respuestas de nunca y un 47% en casi nunca, y en el caso de la necesidad,

promoción, satisfacción se ha encontrado un 18% de respuestas en nunca y un 35% de respuestas en casi nunca. Demostrando que en estas dos dimensiones existen bajo niveles de desempeño laboral. Contrario a las dimensiones de las características de trabajo con un 40% de respuestas en casi siempre y un 31% en siempre, seguido de las condiciones personales como un 27% en casi siempre y un 12% en siempre.

- Finalmente se concluye que la relación existente entre los niveles del síndrome de burnout como factor de riesgo y el desempeño laboral han demostrado unos mayores índices de relación en el indicador de síndrome de burnout de despersonalización en relación a las relaciones interpersonales como una relación de pearson de (0,515) con un grado de significancia mostrando una relación positiva media, y la despersonalización en relación a la necesidad, promoción, satisfacción una correlación de pearson de (0,742) determinada como muy significativa y con un grado de correlación positiva moderada.
- Estos resultados permiten afirmar que se ha alcanzado el logro de los objetivos propuestos en el inicio de la investigación ya que se ha detectado la existencia de altos niveles de síndrome de burnout y la existencia de dimensiones que afectan al personal del cuerpo de bomberos. Pudiendo de este modo plantear diferentes ideas como propuestas de mejoras y soluciones entorno los resultados obtenidos la investigación para poder mejorar la calidad de trabajo y la forma de manejar el síndrome de Burnout.

**Comentado [MOU48]:** , contrario

**Comentado [MOU49]:** ;

**Comentado [MOU50]:** Quitar el punto por coma y minúscula



## Recomendaciones

Luego de haber establecido las conclusiones y analizar los resultados obtenidos en función de los objetivos de la investigación se puede establecer las siguientes recomendaciones:

- Los niveles de síndrome de burnout que existen en los trabajadores del cuerpo de bomberos del cantón Yaguachi, permiten recomendar que es necesario poder establecer diferentes estrategias desde lo psicológico para realizar una detección oportuna de los casos con la finalidad de proporcionar las herramientas que les permita poder superar las situaciones estresantes desde la perspectiva psicológica.
- Se recomienda que se establezca de manera prioritaria diferentes programas psicológicos que proporcionan un apoyo psicosocial a los bomberos con la finalidad de que puedan generar soluciones efectivas a las diferentes actividades laborales relacionadas a su trabajo, tomando en cuenta que los riesgos de sufrir afecciones a nivel físico y psicológico de las actividades realizadas deben ser controladas por el mismo trabajador a través de estas orientaciones brindadas.
- Se recomienda desarrollar evaluaciones de desempeño de manera periódica en los trabajadores del cuerpo de bomberos del cantón Yaguachi, para identificar cuáles son las falencias y en conjunto con el trabajador poder mitigar las situaciones conflictivas que piden desempeñar su trabajo de forma correcta.
- Se debe implementar un equipo psicológico que trabaje de forma multidisciplinario con la institución para generar intervenciones especializadas en el tema desde lo organizacional, ya que se debe promover las actividades del profesional de psicología a mitigar los problemas identificados.

Comentado [MOU51]: ;

## Bibliografía

- Aranda, C., Pando, M., & Salazar, G. (2016). Confiabilidad y validación de la escala Maslach Burnout Inventory (Hss) en trabajadores del occidente de México. *Revista Salud Uninorte*, 218-227.
- Barraza, G., & Gonzáles, I. (2016). Síndrome de Burnout: Evaluando su futuro a través de su historia. *Universidad de Chile*, 1-27.
- Castillo, B. (2020). Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral en los Trabajadores del Puesto de Salud Gerardo Gonzales Villegas- Tumbes 2019. *Universidad Nacional de Tumbes*, 19-24.
- Castro, K., & Delgado, J. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral, Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo 2020. *Ciencia Latina: Revista Multidisciplinaria*, 684-703.
- Consuelo, C. (2018). Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital de la Policía Nacional del Perú. Lima- 2017. *Universidad César Vallejo*, 15-49.
- Cuenta Santos, A., Fleitas Triana, S., Garcia Frenton, V., Hernández Darías, I., Anchundia Loor, A., & Mateus Mateus, L. (2018). Evaluación del desempeño, compromiso y gestión de recursos humanos en la empresa. *Ingeniería Industrial*, 24-35.
- Delgado, S., Calvanapapón, A., & Cardenas, K. (2020). El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. *Revista Eugenio Espejo*, 1-7.
- Díaz, F., & Gómez, I. (2015). La Investigación sobre el Síndrome de Burnout en Latinoamérica entre 2000 y el 2010. *Psicología desde el Caribe*, 113-131.
- Ferro, C., & López, A. (2017). El Síndrome de Burnout: Antecedentes y consecuencias organizacionales en el ámbito de la sanidad pública gallega. *Universidad de Vigo*, 11-16.
- Figueiredo, H., Grau, E., & Gil, P. (2016). Influencia de los valores y la culpa en el síndrome de burnout. *Psicologia do Trabalho e das Organizações*, 85-98.

- Figuroa, C. (2018). Factores que afectan el desempeño laboral de un grupo de colaboradores entre 20 y 25 años de edad que ascienden a un rango de jefatura por primera vez en su carrera. *Revista Universidad Rafael Landívar*, 1-23.
- Flores, D., Martpinez, L., & Flores, B. (2020). Talento humano en las Mipymes e instituciones del departamento de Chontales. Desempeño laboral en las Mipymes. *Revista de la UNAN*, 6-12.
- García, G. (2016). Características y comportamientos del Síndrome de Burnout en profesionales de la salud y docencia, una aproximación en Colombia España y México, en el periodo de 2008 a 2015. *Área Andina Digital*, 11-27.
- García, M., & Forero, C. (2018). Estrés laboral y contrato psicológico como elementos. *Revista Diversitas: Perspectivas Psicológicas*, 149-162.
- Gomez, L. F., & Valdes, M. G. (2019). La evaluación del desempeño docente en la educación superior. *Propósitos y Representaciones*, 479 - 515.
- Granizo, L., & Telenchana, L. (2021). Estrategias de afrontamiento y síndrome de burnout en bomberos. Guaranda, 2020. *Revista UNACH*, 1-55.
- Grijalba, R., & Ore, M. (2021). Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima – 2018. *Universidad Peruana Los Andes*, 24-45.
- Guevara, P. (2016). “Factores determinantes en el Desempeño laboral de la empresa Buono Giorno de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua”. *Universidad Tecnica de Ambato*, 12-51.
- Gutiérrez, D., & Pando, J. (2018). Síndrome de Burnout y Desempeño laboral en los docentes de una institución educativa de nivel secundario de la Ciudad de Cajamarca. *Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo*, 8-25.
- Guzman, B. (2017). Desempeño Laboral y dimensiones de personalidad en los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Santa, Chimnote -2017. *Universidad San Pedro*, 11-39.
- Hernández Mosqueda, J. S., Tobón - Tobón, S., & Guerrero Rosas, G. (2016). Hacia una evaluación integral del desempeño: La rubricas socioformativas. *Ra Ximhai*, 359-376.

- Herrerías Peralta, J. R. (2019). El estrés laboral. *Logos Boletín Científico de la Escuela Preparatoria No. 2*, 1-2.
- Jara, A., Asmat, N., Alberca, N., & Medina, J. (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Revista Venezolana de Gerencia*, 740-760.
- Koppmann, A., Cantillano, V., & Alessandri, C. (2021). Distrés moral y burnout en el personal de salud durante la crisis por COVID-19. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 75-80.
- López, M., García, S., & Pando, M. (2015). Factores de Riesgo Psicosocial y Burnout en Población Económicamente Activa de Lima, Perú. *Ciencia & trabajo*, 164-169.
- Lora, H., & Paternina, C. G. (2020). La gestión por competencias como estrategia para el mejoramiento de la eficiencia y la eficacia organizacional. *Saber, ciencia y libertad*, 83-94.
- Lovo, J. (2020). Síndrome de burnout: Un problema moderno. *Revista Entorno*, 110-120.
- Mendoza, H. (2017). "Síndrome de Burnout y Clima laboral en efectivos del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú - Lima Norte". *Universidad Cesar Vallejo*, 1-24.
- Mora, J., & Mariscal, Z. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.*, 1-11.
- Moreno, B., Rodríguez, A., Garrosa, E., & Morante, M. (2022). Breve historia del Burnout a través de sus instrumentos de evaluación. *Quemarse en el trabajo*, 161-183.
- Nicolas, A. (2022). Síndrome de Burnout y desempeño laboral en docentes de Institutos de Educación Superior del distrito de Sullana - 2021. *Universidad César Vallejo*, 8-23.
- Pacherrez, J., & Marrufo, G. (2020). Modelo de Gestión por Competencias para optimizar el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Rioja, 2020. *Ciencia Latina: Revista Multidisciplinaria*, 1594-1622.
- Peña, M., & Durán, N. (2016). Justicia organizacional, Desempeño Laboral y Discapacidad. *Revista Colombiana de Ciencias Sociales*, 201-222.

- Pullas, P. (2015). Incidencia del síndrome de burnout en el personal del Cuerpo de Bomberos de Cayambe en el periodo Junio a Diciembre del 2014. *Revista UCE*, 1-6.
- Rodriguez, K., & Lechuga, J. (2019). Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA. *Revista EAN*, 79-101.
- Rojas, J., & Flores, G. (2020). Principales aspectos metodológicos en el estudio del estrés laboral en personal universitario: Una revisión sistemática. *Revista Digital De Investigación En Docencia Universitaria*, RIDU: Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria.
- Saborío, L., & Hidalgo, L. (2015). Síndrome de Burnout: Revisión Bibliográfica. *Revista de Medicina Legal de Costa Rica*, 1-6.
- Telenchana, L. (2020). Estrategias de afrontamiento y síndrome de burnout en bomberos. Guaranda, 2020. . *Universidad Nacional de Chimborazo*, 1-5.
- Toro, L. D., Guzmán, D., & Pérez Campdesuñer, R. (2016). La evaluación del desempeño, los procesos y la organización. *Ingeniería Industrial*, 164-177.
- Torres Flórez, D. (2018). La importancia de la gestión del desempeño en las organizaciones. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones Y Negocios)*, 4-5.
- Ubilluz, M. (2018). Factores de riesgo psicosocial y el desempeño laboral del personal del Cuerpo de Bomberos. *Universidad Técnica de Ambato*, 24-29.
- Vallejo, M. (2017). Una aproximación al síndrome de burnout y las características laborales de emigrantes españoles en países europeos. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 137-145.
- Vargas, D. A. (2020). Sistema de control emocional en instalaciones laborales para potenciar el estrés positivo en los trabajadores. *Universidad Jorge Tadeo Lozano*, 10-22.
- Yanes, D. (2017). Incidencia del Síndrome de Burnout en las actividades laborales de los integrantes del Cuerpo de Bomberos Municipal del Cantón Babahoyo. *Universidad Técnica de Babahoyo*, 3-10.

## Anexos

### ANEXO 1: Cuestionario de Síndrome de Burnout de Maslach

**VERSION ORIGINAL - MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)**

**AUTOR: MASLACH Y JACKSON (1993)**

Edad: \_\_\_\_\_ Grado: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

A continuación encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verdídicamente su propia existencia. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas.

A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma:

- 0 =Nunca.
- 1 = Alguna vez al año o menos.
- 2 = Una vez al mes o menos.
- 3 = Algunas veces al mes.
- 4 = Una vez a la semana.
- 5 = Varias veces a la semana.
- 6= Diario.

		Nunca	Alguna vez al año o	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	A diario
		0	1	2	3	4	5	6
1	Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo							
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado							
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado							
4	Puedo entender con facilidad lo que piensan mis pacientes.							
5	Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos.							
6	Trabajar con pacientes todos los							

	días es una tensión para mí.						
7	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis pacientes.						
8	Me siento "quemado" por el trabajo.						
9	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.						
10	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.						
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.						
12	Me encuentro con mucha vitalidad.						
13	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.						
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo						
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas						
16	Trabajar en contacto directo con los pacientes me produce bastante estrés.						
17	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis pacientes.						
18	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.						
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo						
20	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.						
21	Siento que se tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.						
22	Siento que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas.						



Anexo 2: Cuestionario de Desempeño laboral del cuerpo de Bomberos

<b>Apartado 2</b>					
<b><i>Condiciones Personales</i></b>					
20. ¿Considera tener los conocimientos necesarios para el desempeño de su trabajo?					
21. ¿Considera tener la capacidad y las habilidades para guiar y dirigir tanto su trabajo como el de sus colegas?					
22. ¿Toma la iniciativa a la hora de realizar sus tareas?					
23. ¿Es constante en cualquier tarea asignada?					
24. ¿Puede realizar su trabajo sin ayuda o intervención de otros compañeros?					
<b><i>Características del trabajo</i></b>					
25. ¿Considera a su trabajo interesante?					
26. ¿Su trabajo sirve a la comunidad?					
27. ¿Los cursos, capacitaciones que recibe, va acorde a las necesidades e intereses institucionales?					
28. ¿Los errores se reportan en forma de informe para conocer y posteriormente buscar mejoras y correcciones oportunas?					
<b><i>Relaciones Interpersonales</i></b>					
29. ¿Cuándo es necesario trabajar en equipo, muestra entusiasmo para colaborar con sus compañeros rentados y voluntariado?					
30. ¿Trata de imponer su punto de vista sobre los de sus compañeros de trabajo?					
31. ¿Todos se apoyan y se ayudan para resolver problemas tanto institucionales como personales?					
32. ¿Considera que sus colegas ven su trabajo como importante y necesario para la institución?					
<b><i>Necesidades / Promoción / Satisfacción</i></b>					
33. ¿Su jefe inmediato valora su esfuerzo y trabajo brindado y es alentado por sus aciertos?					
34. ¿Su jefe le informa periódicamente si su trabajo y su desempeño laboral es bien hecho?					
35. ¿Los cursos y capacitaciones ofrecidos por y para la institución le permite desempeñar de mejor manera su trabajo?					
36. ¿Muestra interés permanente por superarse y se esfuerza por lograrlo?					
37. ¿Los criterios de promoción de este trabajo, se basan en elementos objetivos, como eficiencia y antigüedad?					
38. ¿Siente que su trabajo es bien remunerado?					
39. ¿Considera usted necesario el reconocimiento o incentivo no económico por su trabajo?					
40. Si piensa en todo el trabajo y esfuerzo que ha realizado, ¿el reconocimiento que recibe en su trabajo es el adecuado?					



Anexo 3: Evidencia de la aplicación del instrumento y trabajo con la institución del Cuerpo de Bomberos

REPUBLICA DEL ECUADOR

 **UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO** 

Estimado

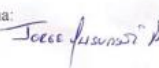

Jefe

Tnt.Crnel. Jorge Insuasti A.

De mi consideración:

Agradeciendo la apertura brindada a, Solange Parraga y Lisangel Vinueza, de la manera más comedida en mi calidad de Estudiantes Egresadas de la Carrera de Psicología, sirvase en recibir la siguiente "carta de compromiso", con la finalidad de requerir formalmente a la Institución CUERPO DE BOMBEROS DE LA CIUDAD DE YAGUACHI, que nos brinde las facilidades y la apertura para realizar el Proyecto Integrador con el tema: "EL BURNOUT COMO FACTOR DE RIESGO EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN YAGUACHI a realizarse dentro de la línea de investigación EDUCACIÓN, CULTURA, TECNOLOGÍA EN INNOVACIÓN PARA LA SOCIEDAD. -DESARROLLO LOCAL Y EMPRESARIAL -DESARROLLO PRODUCTIVO -SALUD PÚBLICA Y BIENESTAR HUMANO INTEGRAL -SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN: GESTIÓN, MEDIOS Y TECNOLOGÍA -DESARROLLO SOSTENIBLE PS2S2021 y en cumplimiento con los debidos parámetros de restricción implementados por su institución dado el contexto que vivimos en la actualidad.

Este Trabajo de investigación contará con la supervisión del MSc. RODRIGUEZ PEÑA RONALD OMAR designada por UNEMI como tutor.

Firma:  

Lisangel Vinueza  
C.I. 0941101834

Solange Parraga  
C.I. 0929390060

[www.unemi.edu.ec](http://www.unemi.edu.ec)

**Dirección:** Cda. Universitaria Km. 1 1/2 vía Km. 26  
**Correo electrónico:** (04) 2974317, (04) 2970881  
**Teléfono:** (04) 2974319 • **E-mail:** rectorado@unemi.edu.ec  
Milagro • Guayas • Ecuador

**VISIÓN**  
Ser una institución de educación superior pública, autónoma y de calidad, de alto nivel y prestigio, basada en los valores que fundamentan la cultura de la Universidad de Milagro, comprometida con la formación de profesionales en los campos de la educación, cultura, tecnología, investigación y servicios, comprometida con el desarrollo sostenible y con el bienestar social, regional, nacional e internacional.

**MISIÓN**  
Ser una institución de educación superior pública que forme profesionales de calidad, mediante la investigación científica y el desarrollo de la tecnología, a través de un modelo educativo innovador, sustentado por docentes e investigadores, con recursos humanos, tecnológicos, financieros, académicos y administrativos de calidad, comprometidos con el desarrollo sostenible y con el bienestar social, regional, nacional e internacional.