

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Carrera de **ENFERMERÍA**

“SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO  
LABORAL VOLUNTARIO DE LOS BOMBEROS DE  
LA ESTACIÓN DE PUENTE PIEDRA, 2024”

Tesis para optar al título profesional de:

**Licenciada en Enfermería**

**Autor:**

Sheila Mishelle Ramos Bravo

**Asesor:**

Dr. Patricia Del Rocío Chavarry Isla

0000-0003-0575-3717

Lima - Perú

**2024**

## JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	<b>MARGARITA LOZA HUAMAN</b>
	Nombre y Apellidos

Jurado 2	<b>YONATHAN JOSUE ORTIZ MONTALVO</b>
	Nombre y Apellidos

Jurado 3	<b>PATRICIA DEL ROCIO CHAVARRY YSLA</b>
	Nombre y Apellidos

## INFORME DE SIMILITUD



Página 2 of 76 - Integrity Overview

Identificador de la entrega trn:oid::1:3224001338




### 19% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

#### Filtered from the Report

- ▶ Bibliography
- ▶ Cited Text
- ▶ Small Matches (less than 8 words)

#### Top Sources

- 19%  Internet sources
- 0%  Publications
- 0%  Submitted works (Student Papers)

#### Integrity Flags

0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

## **DEDICATORIA**

Dedico esta tesis con todo mi amor y gratitud a tres seres que han marcado profundamente mi vida.

A Silvia, mi madre de corazón, por su amor incondicional, su apoyo constante y por enseñarme que la familia también se elige con el alma. Gracias por acompañarme con ternura y sabiduría en cada paso de este camino.

A mi pequeño Mauricio, mi mayor motivación, quien con su presencia me dio la fuerza para seguir adelante. Este logro es también tuyo, porque fuiste mi impulso en los momentos de cansancio y duda.

Y a mi querido papachi Mariano, a quien hoy llevo en el corazón. Aunque ya no estás físicamente, tu recuerdo, tus enseñanzas y tu amor siguen siendo una guía en mi vida. Esta meta cumplida te la dedico con todo el cariño que jamás dejará de existir.

## AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco con todo mi corazón a mis padres por su apoyo incondicional, por estar siempre a mi lado en cada paso de este camino académico y por enseñarme el valor del esfuerzo y la perseverancia.

A mis queridas hermanas, gracias por darme la fuerza y el valor necesarios para continuar, por sus palabras de ánimo y por estar presentes cuando más lo necesitaba. Su amor y compañía han sido fundamentales en mi vida.

A toda mi familia, gracias por seguir alentándome, por confiar en mí y por motivarme a concluir esta tesis. Cada uno, desde su lugar, ha sido parte esencial en este logro que hoy celebro.

Agradezco también a mis docentes y asesores, quienes con su dedicación, guía y conocimientos, contribuyeron significativamente a mi formación profesional y a la realización de este trabajo.

A mis amigos y compañeros de estudio, gracias por compartir este camino, por las conversaciones sinceras, el compañerismo y los momentos de aprendizaje conjunto.

Finalmente, agradezco a Dios, por darme la vida, fortaleza y sabiduría para superar cada obstáculo y llegar hasta aquí. Sin su presencia en mi vida, nada de esto habría sido posible.

**TABLA DE CONTENIDO**

JURADO EVALUADOR.....	2
INFORME DE SIMILITUD.....	3
DEDICATORIA .....	4
AGRADECIMIENTO .....	5
TABLA DE CONTENIDO.....	6
ÍNDICE DE TABLAS .....	7
ÍNDICE DE FIGURAS.....	8
RESUMEN .....	9
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN .....	10
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA .....	37
CAPÍTULO III: RESULTADOS.....	41
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	47
REFERENCIAS.....	52
ANEXOS .....	60

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>TABLA 1:</b> <i>NIVEL DE SÍNDROME DE BURNOUT EN LA ESTACIÓN DE BOMBEROS DE PUENTE PIEDRA</i>	41
<b>TABLA 2:</b> <i>GRADO DE DESEMPEÑO DE LOS BOMBEROS DE LA ESTACIÓN DE PUENTE PIEDRA</i> .....	42
<b>TABLA 3:</b> <i>PRUEBA DE NORMALIDAD</i> .....	43
<b>TABLA 4:</b> <i>CORRELACIÓN ENTRE EL SÍNDROME DE BURNOUT Y EL DESEMPEÑO LABORAL</i> .....	43
<b>TABLA 5:</b> <i>CORRELACIÓN ENTRE EL AGOTAMIENTO EMOCIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL</i> .....	44
<b>TABLA 6:</b> <i>CORRELACIÓN ENTRE LA DESPERSONALIZACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL</i> .....	45
<b>TABLA 7:</b> <i>CORRELACIÓN ENTRE LA REALIZACIÓN PERSONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL</i> .....	46

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>FIGURA 1:</b> <i>PERCEPCIÓN DE SÍNDROME DE BURNOUT POR PARTE DE LOS TRABAJADORES</i> .....	41
<b>FIGURA 2:</b> <i>NIVEL DE DESEMPEÑO DE LOS BOMBEROS</i> .....	42

## RESUMEN

El presente trabajo tiene como **Objetivo:** El propósito fue determinar la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral de los bomberos de la estación de Puente Piedra, 2024. **Método:** En la metodología se utilizó un enfoque cuantitativo, el diseño no experimental y el nivel correlacional. La población fueron 130 bomberos de la estación de Puente Piedra. Así mismo, se tuvo en cuenta a la encuesta como técnica y como instrumento al cuestionario, Con respecto a la variable de Síndrome de Burnout se tiene las dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y la dimensión realización personal. Este fue validado por 3 expertos y en el análisis de confiabilidad se obtuvo un alfa de Cronbach de 0,904. Para la segunda variable Desempeño Laboral se tienen las dimensiones: relaciones interpersonales, experiencia y satisfacción laboral. Este fue validado por 2 expertos y en el análisis de confiabilidad se obtuvo un alfa de Cronbach de 0,856. el cual tiene validez y confiabilidad. **Resultado:** Los resultados arrojaron que el 84,7% de los bomberos de la estación de Puente Piedra indican que existe un nivel medio de síndrome de burnout, y un 15,3% refieren que el nivel es bajo. Asimismo se puede apreciar que hay un alto nivel de desempeño en el 84,7% de los bomberos, sin embargo, un 8,2% presentan un nivel medio y un 7,1% un nivel bajo de rendimiento. **Conclusión:** concluyendo así que entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral de los bomberos de la estación de Puente Piedra existe una relación negativa muy fuerte.

**PALABRAS CLAVES:** síndrome de burnout, desempeño laboral, agotamiento emocional, despersonalización, realización personal, satisfacción laboral.

## CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

En el mundo laboral, el recurso humano es uno de los factores primordiales en una organización, esto debido a que sin este el funcionamiento de esta no podría darse. En tal sentido es importante evitar que los colaboradores presenten agotamiento mental, físico y emocional. Sin embargo, según la Organización Mundial de la Salud (OMS) mil millones de personas en el mundo laboral padecen un trastorno mental, de los cuales un 15% son adultos en edad de trabajar. Así mismo, se asegura que solo un 35% de países cuentan con programas de prevención de la salud mental asociada con el trabajo. Por lo que todos los años se pierden aproximadamente 12.000 millones de días de trabajo debido a la depresión y la ansiedad lo cual afecta claramente el desempeño laboral. (1)

Un estudio encontró que, en Estados Unidos y Europa occidental, el desempeño laboral de los trabajadores no es el adecuado, debido a que el 73% de los empleados calificaron su nivel de estrés actual como medio o alto. El mayor impacto se produce en Alemania, ya que 8 de cada 10 trabajadores dicen sentirse estresados, ansiosos e incluso asustados en el trabajo, esto debido a la alta carga laboral. Del mismo modo, sólo el 34% de los encuestados cree que se cuida su salud en el trabajo. (2)

Por otro lado, en España se halló que 43% de los profesionales padece de síndrome de burnout a causa de su situación laboral. Entre los síntomas más comunes, se señala que la fatiga laboral y el agotamiento son los que aparecen con frecuencia. El mismo porcentaje de organizaciones encuestadas confirman que sus equipos de trabajo cuentan con esta enfermedad laboral. El 51% de los profesionales considera que está trabajando más horas de lo normal y el 59% de estos refieren que su desempeño laboral ha disminuido constantemente a causa de esto. (3)

México también es uno de los países que presenta alto índices de síndrome de burnout, puesto que, en una investigación, se dio a conocer que 8 de cada 10 personas padecen esta enfermedad laboral, así mismo, 7 de cada 10 de estas personas también señalan que su rendimiento en su lugar de trabajo es deficiente. Los síntomas más comunes que destacan son el sentir un bloqueo mental constante, ganas de rendirse, frustración, cansancio físico y emocional. Así mismo se destaca la falta de reconocimiento al trabajo, lo cual desencadena todo lo mencionado. (4)

Un estudio presenta mayor preocupación en Argentina, ya que el 94% de los trabajadores de este país padecen estrés laboral crónico, catalogándose como “Burnout récord”. El 52% de los encuestados afirmó tener falta de energía o estar muy cansado, el 41% tiene una actitud negativa hacia el trabajo y el 23% siente que su trabajo es ineficaz. El 48% seleccionó directamente todos los sentimientos asociados con esta enfermedad laboral. El 46% ve afectado su desempeño en su centro de labores, por lo que se plantea cambiar de trabajo. (5)

A nivel nacional, Perú no es la excepción en cuanto a esta enfermedad laboral esto debido a que, de acuerdo con el diario Gestión, el 61% de trabajadores peruanos padecen del síndrome de burnout. El 40% de personas investigadas señalan que una de las causas es la falta de control en sus responsabilidades laborales, por lo que un 24% refiere le gusta su trabajo. Por otro lado, un 26% de trabajadores peruano señalan como causa a la sobrecarga laboral, así mismo estos sienten que trabajan más de la cuenta por la falta de compromiso de su equipo. Y con respecto al desempeño laboral, un 25% sienten que aún no han logrado desplegar sus capacidades. (6)

Por su parte, el Diario el Peruano también señala que las empresas deberían realizar menos reuniones y más planificación, ya que en el país existen muchas empresas que no distribuyen equitativamente las labores a su personal. Esto ha traído como consecuencia que el

23% trabajadores peruanos sientan depresión, que el 30% de ellos cometan más errores y que el 25% piense seriamente en renunciar a su empleo. Los participantes del estudio refieren también que, al tener una cultura de exceso laboral en las organizaciones, el desempeño de estos se ve afectado, impidiéndoles exhibir su capacidad máxima de rendimiento. (7)

También en un estudio realizado a una institución pública de Lima, se pudo evidenciar que más del 40% de los trabajadores presentan un alto nivel de síndrome de burnout, esto en su mayoría debe al cansancio emocional, seguido de la despersonalización. Los investigados refieren que en su trabajo no tienen una motivación adecuada, el ambiente laboral es deficiente, no hay una buena distribución de labores y el sueldo no compensa el trabajo que estos entregan. El 60% de estos también mencionan que su rendimiento se encuentra en un nivel regular, consecuencia de lo anteriormente dicho. (8)

La investigación se realizó en el cuerpo de bomberos de la XXV comandancia Lima Norte, esto debido a que se pudo observar que una gran mayoría de los trabajadores padece de síndrome de burnout. Los bomberos expuestos permanentemente a eventos estresantes atípicos propios del trabajo en situaciones de alto riesgo para su salud física y mental. Estos están obligados por el deber, a estar sin dormir, sin comer, con la preocupación de justificar su falta al trabajo que tienen fuera de la institución bomberil y con la preocupación de su familia que lo espera en casa. Todos estos factores hacen que los bomberos voluntarios tengan repercusiones en su desempeño laboral dentro del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios tanto en las emergencias a las que atienden como dentro de su cuartel. En tal sentido se quiere abordar esta investigación que busca ver la asociación del síndrome de burnout y el desempeño laboral.

## Antecedentes

Los antecedentes internacionales incluyen el trabajo de Páliz P., quien en su tesis “El síndrome de burnout y su impacto en el desempeño del personal administrativo de EP-EMAPA-A, Ecuador” buscó establecer la conexión entre el síndrome de burnout y la productividad operativa del personal administrativo de EP-EMAPA-A. La investigación fue de naturaleza cuantitativa, sin diseño experimental y de nivel correlacional. La muestra del estudio comprendió 170 empleados de diversas divisiones en EP-EMAPA-A. Además, el instrumento fue un cuestionario. Los resultados sugieren un nivel de significancia de 0.001, que es inferior a 0.005, y una correlación de -0.258, lo que indica una asociación inversa entre las variables. Por lo tanto, se puede concluir que el síndrome de burnout impacta negativamente en el nivel de producción laboral o productividad. (9)

Pasmíño A. en su tesis “El síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal del área comercial de una empresa industrial de la ciudad de Ambato” se propuso evaluar el impacto del síndrome de burnout en el nivel de compromiso de los empleados comerciales dentro de una empresa industrial en la ciudad de Ambato. La investigación adoptó un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental a nivel correlacional. El grupo de muestra estuvo formado por 60 empleados del departamento de ventas y la herramienta aplicada fue un cuestionario. Los resultados sugieren que las variables están relacionadas de manera inversa, basándose en un nivel de significancia de 0.000 con una correlación de Pearson de -0.674. Se concluyó que hay una relación negativa entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral. (10)

Durango N. y Espitia D. en su tesis “Incidencia del síndrome de burnout en el desempeño laboral de los trabajadores del área asistencial de la clínica Zayma de Montería, Córdoba” tuvieron como objetivo evaluar la incidencia del síndrome de burnout en el

desempeño laboral de los colaboradores del área asistencial de la clínica Zayma de Montería, Córdoba. Esta investigación también tiene un enfoque cuantitativo sin diseño experimental y nivel correlacional para la población asistencial de 340 trabajadores, utilizando el mismo instrumento que los anteriores, un cuestionario. Los resultados de la investigación revelaron una suposición de 0.950 y, por consecuencia, se determina que no se relaciona el síndrome de desempleo con el desempeño laboral. (11)

Haro D. y Hurtado F. en su tesis “Incidencia del síndrome burnout y desempeño laboral en una empresa de automatismos y domótica al norte de Quito en el periodo 2022-2023” se propusieron determinar la incidencia del síndrome burnout en el desempeño laboral en una empresa de automatismos y domótica ubicada al norte de Quito. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, diseño no experimental y nivel correlacional. La muestra estuvo constituida por 20 colaboradores de distintas áreas de la empresa mencionada, además, el instrumento aplicado fue un cuestionario. Los datos mostraron una significancia de 0.000 y un coeficiente de correlación de Rho Spearman de -0.370, mostrando una relación negativa en los estudios con las variables. Se determina que burnout y desempeño laboral guardan relación inversa. (12)

Ahora analicemos el trabajo de Llerena E. en su tesis “Síndrome de burnout y desempeño laboral en docentes de una institución pública de Educación Superior”. Se abordó como objetivo establecer la relación que existe entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en docentes de una institución pública de educación superior en Ambato. La investigación fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental y nivel correlacional. Siguiendo la información proporcionada, la muestra incluyó a 132 educadores de la institución mencionada. Además, se empleó un cuestionario como nuestro instrumento principal. Los hallazgos revelaron un nivel de significancia de 0.000 y un coeficiente de correlación de Rho

Spearman de 0.316. Los autores concluyen que el síndrome de burnout tiene una relación significativa con el desempeño laboral. (13)

A nivel nacional se tienen antecedentes como el de Zeballos V. y Huaraya H. el cual en su tesis titulada “El síndrome de burnout y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa multiservicios y transportes Miguel Alexis E.I.R.L. de la ciudad de Arequipa en el año 2022” tuvieron como objetivo determinar la relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa multiservicios y transportes Miguel Alexis E.I.R.L. de la ciudad de Arequipa, donde el enfoque correlacional fue un método no experimental que se centró en estimar cuantitativamente la relación entre el burnout y el desempeño laboral en la empresa multiservicios y transportes Miguel Alexis E.I.R.L, donde al redactor el burnout se centró en usar una correlación de 0.002. En el camino se pudo desglosar el Spearman o -0.523. Esta correlación sostiene parte del agotamiento emocional así como la descripción. (14)

Arana D. en su tesis titulada “Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de enfermería de una clínica privada; Lima 2022” tuvo como objeto de estudio identificar la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral de los trabajadores de enfermería de una clínica privada de Lima. La investigación fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental y nivel correlacional. El estudio incluyó una muestra de 70 enfermeras y se realizó utilizando un cuestionario como herramienta principal. Los resultados indicaron un nivel de significancia de 0.006 y un Spearman Rho de -0.226 lo que señala una relación inversa. Además, se encontró que el agotamiento emocional (sig.=0.001 y Rho=-0.390) y la despersonalización (sig.=0.000 y Rho=-0.433) impactaron negativamente el desempeño ocupacional. Mientras que bajo verificar las necesidades sociales (sig.=0.000 y Rho=0.473), se

correlacionó positivamente con el desempeño ocupacional. Por lo tanto, se puede afirmar que el síndrome de burnout tiene un impacto negativo en el desempeño ocupacional. (15)

Gonzales C. en su tesis titulada “El síndrome de burnout y el desempeño laboral de los trabajadores de una red de salud de Ancash, 2022” tuvo como objeto de estudio determinar la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud de Ancash. El estudio empleó un enfoque cuantitativo utilizando un diseño no experimental y metodología correlacional. La población muestra estuvo compuesta por 92 empleados de una red de salud en Ancash, y los datos se recopilaban a través de un cuestionario estructurado. Los resultados mostraron una relación inversa entre las variables debido a una significancia de 0.000 y un Spearman Rho de -0.638. De manera similar, se encontró que el agotamiento emocional (sig.=0.000 y Rho=-0.425), la despersonalización (sig.=0.000 y Rho=-0.657) y el logro personal (sig.=0.000 y Rho=-0.426) se correlacionaron negativamente con un mayor desempeño laboral. Se concluye que hay una relación negativa entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral. (16)

Ccari J. en su tesis titulada “Síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal de salud de la Clínica Estética Lipolia Arequipa 2021” tuvo como objetivo identificar la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en la Clínica Estética Lipolia Arequipa. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, un diseño no experimental y un nivel correlacional. La muestra estuvo compuesta por 20 trabajadores de salud de la clínica mencionada y el único instrumento empleado fue un cuestionario. El informe comunica efectivamente que estas variables tienen una correlación negativa debido a un nivel de significancia de 0.000 y un Spearman Rho de -0.752. También se demostró una relación inversa del agotamiento emocional (sig.=0.001 y Rho=-0.696) y la despersonalización (sig.=0.002 y Rho=-0.656) con el desempeño laboral. (17)

Borja M. en su tesis titulada “Síndrome de burnout y desempeño laboral del personal de salud en un hospital de Huancayo, 2022” tuvo como objeto de estudio identificar la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en el personal de salud en un hospital de Huancayo. La investigación fue de tipo cuantitativo, no experimental con diseño correlacional. La muestra estuvo conformada por 270 trabajadores y para la recopilación de datos se utilizó un cuestionario. Entre los hallazgos se pudo comprobar que las variables se relacionan de forma negativa, ya que con el Rho de Spearman de -0,403 con un p significativo de 0,013. También se encontró que el burnout emocional (sig.=0,001 y Rho=-0,416) y la despersonalización (sig.=0,012 y Rho=-0,419) presentan relación negativa con el desempeño laboral. Sin embargo, se encontró que la realización personal tenía una correlación positiva con el desempeño laboral (sig.=0,014 y Rho=-0,411). Finalmente, se argumenta que existe una relación negativa entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral. (18)

### **Base teórica**

Las teorías relacionadas a la investigación son:

El modelo teórico de desgaste, desarrollada por Maslach y Leiter, la cual propone que el burnout se manifiesta a través de tres dimensiones interrelacionadas: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal. Estas dimensiones reflejan la progresiva pérdida de energía, la actitud cínica hacia el trabajo y la disminución de la autoevaluación positiva en el ámbito laboral. (19)

La teoría del desequilibrio esfuerzo-recompensa fue propuesta por Johannes Siegrist y se centra en la relación entre el esfuerzo invertido en el trabajo y las recompensas obtenidas a cambio. Esta teoría sugiere que el desequilibrio entre altos niveles de esfuerzo y bajas recompensas, en términos de reconocimiento, salario, estatus laboral, entre otros, puede

generar estrés crónico en los trabajadores, lo que a su vez aumenta el riesgo de desarrollar el síndrome de burnout y problemas de salud relacionados. Esta teoría destaca la importancia de equilibrar la demanda laboral con la recompensa percibida para promover la salud y el bienestar en el entorno laboral. (20)

La teoría del desgaste organizacional, desarrollada por Freudenberger, se centra en el impacto del entorno laboral en la salud mental de los empleados. Esta teoría propone que el burnout surge como resultado de la exposición prolongada a condiciones laborales estresantes, incluyendo altas demandas laborales, falta de control sobre el trabajo, y escaso apoyo social en el entorno laboral. Así mismo, sugiere que el desgaste organizacional es una respuesta al estrés crónico que puede llevar a un deterioro tanto físico como emocional, y propone que el apoyo social y el reconocimiento en el trabajo son fundamentales para prevenir el burnout. (21)

Es importante también explicar conceptualmente la primera variable y sus dimensiones.

El síndrome de burnout o síndrome de desgaste profesional es una respuesta crónica a un estrés laboral mal gestionado durante un periodo prolongado de tiempo. Este tipo de estrés es más común en profesiones de ayuda, tales como la medicina, la docencia, la psicología, la asistencia social, y de manera muy notable, en los cuerpos de bomberos que sufren exposición constante a situaciones que requieren emergencias, peligros extremos, sufrimiento humano y exigencias físicas y emocionales enormemente elevados; todo esto crea un ambiente propicio para el desarrollo de este fenómeno. Este fenómeno ha sido estudiado en la psicología organizacional y la salud laboral desde la década de los setentas del siglo pasado, y su comprensión ha avanzado con el tiempo, permitiendo identificar no sólo sus causas y síntomas, sino también sus consecuencias, así como las numerosas estrategias de prevención e intervención, enfatizando estos últimos en el contexto de los servicios de emergencia donde el capital humano es el recurso más importante para la sociedad (22).

Herbert Freudenberger fue el primero en utilizar el término burnout en 1974 al observar que algunos clínicos que trabajaban en clínicas de ayuda comunitaria mostraban signos de agotamiento físico y emocional, desmotivación y declive en el rendimiento sin ninguna razón médica. Más tarde, Christina Maslach, una de las investigadoras más influyentes en el síndrome de burnout, desarrolló un modelo teórico integral y un instrumento diagnóstico ampliamente conocido, el Maslach Burnout Inventory (MBI), que operacionalizó el fenómeno a través de tres dimensiones centrales: agotamiento emocional, despersonalización y reducción del logro personal. El agotamiento emocional se refiere a la sensación de estar agotado por las demandas del trabajo, la despersonalización se refiere a una forma de desconexión afectiva que se manifiesta en que los receptores de servicios sean tratados de manera fría, impersonal o incluso cínica, y la reducción del logro personal se refiere a una evaluación subjetiva negativa de la competencia y efectividad laboral de uno, afectando integralmente no solo la percepción subjetiva del trabajador (23).

Desde una aproximación psicosocial, el burnout no es solo una reacción individual ante la emoción del estrés. Más bien, debe considerarse el resultado de la interacción de múltiples factores personales, organizacionales y sociales. En este sentido, resulta crítico entender cómo la sobrecarga de trabajo, la ambigüedad de rol, el escaso no participación en la toma de decisiones, el escaso apoyo social, la escasa retroalimentación positiva, entre otros, configuran un contexto laboral estresante, que mantenido en el tiempo, puede desembocar en burnout. Por lo tanto, en este caso, la mirada debe ser más amplia y no solo transformar al individuo en el único culpable, sino evaluar las condiciones estructurales en las que se encuentra inmerso el individuo, el entorno que incluye las interacciones grupales, la conducción del liderazgo, la dotación de recursos y la cultura organizacional, así como todas estas consideradas como

variables que actúan como factores de riesgo o de protección al desarrollo de este síndrome (24).

En el caso de los bomberos voluntarios, la situación se torna más crítica, ya que estos profesionales, que de por sí están comprometidos con una vocación de servicio, se encuentran constantemente expuestos a condiciones como la falta de pago, escaso equipamiento de protección, recursos logísticos y financieros limitados, escaso reconocimiento social y una alta exposición a eventos traumáticos multiincidentes tales como: incendios, accidentes de tránsito, rescates en condiciones peligrosas y la atención de víctimas en estado crítico. Todo esto no solo aumenta la vulnerabilidad que tienen al burnout, sino que previene el burnout y aumenta la probabilidad de estos voluntarios de desarrollar otros trastornos asociados como el trastorno de estrés postraumático, ansiedad general o depresión. Estas alteraciones, de no ser identificadas y atendidas a tiempo, pueden provocar el dejar de ejercer la actividad, deteriorar sus relaciones interpersonales y aumentar los riesgos operativos en las intervenciones de emergencia (25).

Docentes de diversos países, junto con latinoamericanos, han realizado estudios acerca de la prevalencia del burnout en cuerpos de bomberos profesionales y han encontrado que el agotamiento emocional es particularmente alto en los individuos más antiguos o aquellos que han experimentado emergencias muy intensas. Por otro lado, la despersonalización podría concebirse como un mecanismo de defensa emocional frente a la sobrecarga afectiva del trabajo, aunque ello implique un deterioro en la calidad del servicio brindado. La baja realización personal se agudiza cuando el trabajo voluntario no acompañado de reconocimiento institucional o social, generando irritación, inutilidad o falta de propósito, sin necesidad. Estos sentimientos empeoran cuando no existen recursos psicológicos, ni estructuras organizacionales que promuevan espacios de contención emocional y libertad de expresión de

las emociones que surgen del trabajo cotidiano, construyéndose una cultura del silencio que sostiene la desconexión emocional y el aislamiento (26).

Desde el enfoque cognitivo-conductual, se propone que el burnout también se relaciona con los esquemas cognitivos del trabajador, es decir, las creencias que tiene sobre sí mismo, su trabajo y los resultados que considera alcanzables a partir de sus esfuerzos. En este sentido, los bomberos voluntarios que mantienen expectativas idealizadas sobre el impacto de su trabajo, o que poseen un nivel de autoexigencia excesivo, pueden experimentar una frustración aún mayor cuando no logran alcanzar los resultados esperados. Esto agrava el agotamiento emocional y una sensación de fracaso personal. Por esta razón, es crucial fomentar en estos profesionales la necesidad de abogar por una carga equilibrada, precisa y más saludable sobre su rol. Además, es necesario enseñarles estrategias de afrontamiento que les permitan canalizar adecuadamente las emociones negativas, así como contar con redes de apoyo que actúen como amortiguadores del estrés. Esto incluye el apoyo de compañeros de equipo, supervisores, familiares y profesionales de la salud mental (27).

Desde una perspectiva organizacional, diferentes autores apuntan que la calidad del liderazgo dentro de una institución, el clima organizacional, las redes de apoyo disponibles y las posibilidades de desarrollo profesional impactan en la aparición o severidad del burnout. Así, existen organizaciones que cultivan una cultura de reconocimiento y que brindan buenos pisos de escucha activa, que valoran el autocuidado y que proveen formación de manera continua, alcanzan reducir los niveles de burnout en sus trabajadores, incluso en contextos altamente emocionalmente demandantes. Por el contrario, regidos por inflexible y desordenada jerárquica, todo tienden a incrementar el desgaste. Esto no solo porque limitan la adaptación, sino porque inhiben la posibilidad de realizar cambios estructurales que mejoren las

condiciones laborales, generando estancamiento en la adaptabilidad, cíclicamente estresante a nivel individual y colectivo (28).

Dentro del contexto de una estación de bomberos que atiende un área urbana con un alto volumen de emergencias, la presencia de burnout puede ser no solo un riesgo para la salud mental de los bomberos, sino también un riesgo para la eficacia operativa de la unidad de lucha contra incendios en su conjunto, ya que niveles inordinados de agotamiento emocional o desmotivación podrían llevar a errores en la toma de decisiones, disminución de la vigilancia, conflictos interpersonales dentro del equipo, y en última instancia, a una disminución de la capacidad de respuesta en situaciones críticas. Por esta razón, estudiar el síndrome de burnout en este contexto no solo es una preocupación académica, sino más bien un requisito para la formulación de estrategias destinadas a garantizar la salud psicológica de los voluntarios y el servicio de salud que ellos brindan a la comunidad, lo que requiere enmarcar políticas públicas para reconocer el papel de los bomberos voluntarios, proporcionar recursos adecuados a sus estaciones, y asegurar una evaluación permanente del clima organizacional y la salud emocional de sus miembros (29).

Cabe mencionar que el burnout, a pesar de ser considerado por la Organización Mundial de la Salud (OMS) un fenómeno ocupacional y no una afección médica, impacta de forma integral la salud. Esto lo considera un tema prioritario en políticas de salud para organizaciones. Esto es, especialmente en sectores de primera respuesta como el cuerpo de bomberos, en donde el bienestar de quienes prestan ayuda está proporcionalmente relacionado con la seguridad y bienestar de la población. Aquí, el prevenir el burnout no debería contemplarse como lujo o extra, sino como una cuota institucional ética subyacente que asegura la sostenibilidad del sistema de respuesta ante emergencias y el fortalecimiento de lazos entre servidores públicos y la comunidad protegida (30).

En esa línea, estudios más recientes han abordado el síndrome de burnout de manera más contemporánea, considerando la interacción de las condiciones físicas del entorno, los componentes emocionales y simbólicos del rol del bombero, que no solo mecaniza actividades técnicas, sino que socialmente implica que estos actores deben ser homenajeados como protectores siempre activos. Esto es posible que genere una presión silente que los lleva a reprimir, verbalmente o emocionalmente, la expresión del cansancio y los malestares que dificultan la identificación prematura del burnout y lo hacen avanzar de forma subterránea, por lo que el síndrome no se otorga a intervenciones aisladas o campañas espontáneas, sino a demanda sostenida de salud ocupacional, con sistemas de control permanentes, apoyo psicosocial activo, evaluaciones emocionales sistemáticas y atención psicológica especializada a demanda (31).

Asimismo, otros fenómenos desde la neurociencia comienzan a relacionar el burnout con posibles alteraciones estructurales y funcionales en el cerebro, en especial en áreas que se encargan de la regulación emotiva, el recuerdo y la toma de decisiones como lo son el hipocampo, la amígdala y la corteza prefrontal. Recientes evidencias sugieren que el estrés crónico con falta de descanso adecuado puede neurotóxicamente aumentar la disminución de la plasticidad cerebral, de la respuesta adaptativa a nuevas demandas. Esto genera un desequilibrio sostenido que, como se ha descrito, favorece la aparición del burnout, lo que ayuda a aportar respuestas al hecho de que ciertos factores protectores como la resiliencia, el sentido de propósito, el sentido de comunidad o la espiritualidad, porque permiten la regeneración simbólica y emocional de los recursos que, en realidad, están desgastados en el cumplimiento del rol (32).

También es importante prestar atención al papel del género y la diversidad en la experiencia del burnout, porque, por ejemplo, las bomberas pueden estar sujetas a formas

particulares de estrés relacionado con la discriminación que añaden complejidad a su trabajo, mientras que las personas más jóvenes que hacen voluntariado pueden carecer de mecanismos de afrontamiento o tener expectativas poco realistas, y los veteranos mayores, a pesar de ser más experimentados, a menudo tienen un historial de trauma microacumulado que erosiona lentamente la motivación. Todo esto subraya la necesidad de programas de prevención del burnout personalizados. Estos programas deberían analizar las etapas individuales de la vida y los ciclos profesionales, considerar el contexto de identidad y ofrecer intervenciones culturalmente relevantes, adaptadas y dirigidas a cada bombero (33).

Por último, de modo metodológico, la investigación del burnout ha progresado hacia modelos de evaluación más comprensivos que no se limitan a la aplicación de escalas autoinformes como el MBI, sino que incluyen diversos métodos tales como entrevistas cualitativas, observación participante, análisis de clima laboral, mediciones fisiológicas del estrés, estudios longitudinales y enfoques participativos en los que los propios bomberos se involucran en el diagnóstico y en el diseño de las estrategias de solución, lo que les da un sentido de pertenencia y empoderamiento institucional, lo cual es una forma esperanzadora de abordar el burnout no como un problema individual, sino como una manifestación sistémica que evidencia la falta de cuidados hacia aquellos que cuidan, sostienen a quienes sostienen, y custodian, día tras día, arriesgando su vida por el bienestar ajeno (34).

El síndrome de burnout es un estado de agotamiento físico, emocional y mental que resulta de la exposición prolongada al estrés laboral crónico. Se caracteriza por una sensación de cansancio extremo, desgaste emocional y una disminución en el rendimiento laboral. Las personas que sufren de burnout a menudo experimentan una sensación de desilusión con su trabajo y se sienten desconectadas emocionalmente de sus responsabilidades laborales. (35)

El burnout no solo afecta la salud y el bienestar de los individuos, sino que también puede tener un impacto negativo en la dinámica laboral y el clima organizacional. Puede conducir a una disminución en la productividad, aumentar las tasas de ausentismo y deteriorar las relaciones laborales. Es fundamental reconocer los signos de burnout y tomar medidas preventivas para abordarlo de manera efectiva en el entorno laboral. (36)

Las dimensiones tomadas en cuenta para la variable síndrome de burnout fueron, el agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

El agotamiento emocional se refiere a la sensación de estar emocionalmente agotado y sobrepasado por las demandas del trabajo, lo que puede manifestarse como fatiga, cansancio extremo, y una falta de energía emocional para enfrentar las responsabilidades laborales. (35)

La despersonalización se manifiesta como una actitud distante, cínica o negativa hacia el trabajo y las personas con las que se interactúa en el entorno laboral. Las personas que experimentan despersonalización pueden desarrollar una actitud de indiferencia hacia sus colegas, clientes o pacientes, lo que puede afectar negativamente las relaciones laborales. (35)

La realización personal se refiere a la sensación de competencia, logro y eficacia en el trabajo. Cuando los individuos experimentan altos niveles de realización personal, se sienten satisfechos con sus logros laborales, tienen una autoestima laboral positiva y se sienten motivados para seguir desempeñándose de manera efectiva. (35)

Es fundamental también explicar conceptualmente la segunda variable y sus dimensiones.

El concepto de desempeño laboral es relevante en la administración de recursos humanos y la psicología organizacional, que se refiere a la ejecución de cada uno de los trabajos y responsabilidades que un colaborador tiene dentro de la empresa. Este desempeño comprende

no solo la cantidad de trabajo, sino también la calidad, la forma en que se lleva a cabo y la eficiencia en el logro de los objetivos que la organización se propuso. En este sentido, el desempeño laboral es uno de los más importantes indicadores del éxito organizacional y del bienestar del trabajador, puesto que muestra el nivel de avance y el nivel de esfuerzo de cada miembro en relación con las expectativas de la empresa o institución (27).

La productividad, la cual se destaca fundamentalmente por la cantidad de trabajo realizado en un tiempo específico, es uno de los principales componentes del desempeño laboral. Aun así, es urgente considerar que la productividad por sí sola no determina el desempeño debido a que también hay que analizar la calidad del trabajo, la cual es resultado de la atención al detalle, precisión, y la forma en que se innovan la toma de decisiones. Un claro ejemplo es un empleado que pese a ejecutar un gran volumen de trabajo, sufre de frecuentes errores, por lo que su rendimiento no se considerará alto. Frente a esto, un empleado que presenta menor cantidad de trabajo, pero aporta alta calidad al mismo, está teniendo un impacto positivo en el desempeño de la organización (28).

El rendimiento laboral está vinculado al perfil de la persona, el cual incluye competencias técnicas, habilidades interpersonales y capacidades cognitivas. Las técnicas se refieren a la pericia del individuo en el uso y manejo de herramientas, tecnologías y procedimientos necesarios para realizar las diferentes tareas que componen el puesto para el que ha sido contratado. También es importante que los trabajadores cuenten con habilidades interpersonales, como la colaboración, la comunicación adecuada y la resolución de problemas porque ayuda al clima organizacional, por lo tanto, a la productividad de la empresa. Aunado a esto, las capacidades cognitivas de sus trabajadores forman la base sobre la cual se construyen la habilidad para enfrentar problemas, la adaptación y la toma de decisiones adecuadas, haciendo posible que los miembros tengan un resultado positivo en su desempeño laboral (29).

La motivación es otro aspecto importante que afecta el desempeño laboral. Hay que aclarar que la motivación se relaciona positivamente con el esfuerzo que un trabajador está dispuesto a realizar dentro de la organización. Los trabajadores motivados tienen más posibilidades de involucrarse activamente en sus trabajos, de mejorar su desempeño y de aceptar más responsabilidades. Esto se puede dividir en dos tipos: intrínseca, que proviene de la satisfacción personal que da la labor realizada, o extrínseca, que proviene de la remuneración, los beneficios o el reconocimiento. En organizaciones donde se valora más la satisfacción interna, los trabajadores suelen estar más comprometidos, lo cual impacta positivamente en su desempeño porque laboran con pasión y dedicación por el simple hecho de disfrutar la actividad, no solamente por la recompensa que se les brinda (30).

La atmósfera laboral también juega un papel crucial en el desempeño de las actividades laborales. Un clima organizacional que fomenta la confianza, el respeto mutuo y la comunicación abierta ayuda en la ejecución eficiente de las tareas de trabajo. Espacios de trabajo bien ordenados y la disponibilidad de recursos tecnológicos adecuados y apropiados mejoran el cumplimiento de tareas por parte de los empleados. Además, un clima organizacional positivo donde los empleados se sienten apreciados y sus opiniones son valoradas fomenta la participación activa, reduce el estrés, aumenta la satisfacción general en el trabajo y mejora el desempeño (31).

Las relaciones interpersonales dentro del lugar de trabajo son otro aspecto relevante en la evaluación del desempeño de los empleados. Los equipos de trabajo que promueven la colaboración y los esfuerzos cooperativos alcanzan sus metas de manera más eficiente que aquellos plagados de conflictos o falta de colaboración. En este caso, el desempeño del empleado se evalúa no solo en función de la productividad individual, sino también en relación con el trabajo grupal. Los líderes y gerentes impactan directamente en el desempeño de sus

equipos porque son capaces de motivar, guiar y proporcionar asistencia a sus empleados. La capacidad de un líder para gestionar un equipo, delegar tareas y dar retroalimentación constructiva marca una diferencia en el desempeño del grupo (32).

La prevención del agotamiento y la gestión del estrés influyen vitalmente en el desempeño laboral. Los trabajadores que están sobrecargados, con falta de apoyo y condiciones laborales adversas, se estresan o se agotan, sufriendo un importante descenso en su desempeño. Burnout es un término reciente que se ha utilizado para nombrar la falta de energía, distanciamiento y relativa disminución de efectividad en el trabajo, que resulta de este tipo de estrés. En este aspecto, las organizaciones deben atender con más cuidado los casos de agotamiento y fomentar una cultura laboral que favorezca las pausas, el autocuidado y la conciliación entre la vida personal y profesional (33).

También el desempeño laboral se mantiene y mejora con el desarrollo y la formación continua. Los trabajadores con acceso a oportunidades de aprendizaje y desarrollo incrementan sus conocimientos y habilidades, lo que hace más eficiente su trabajo y les permite adaptarse a las nuevas exigencias del mercado. La capacitación aumenta la satisfacción laboral, por tanto, el compromiso organizacional, al brindar herramientas que permiten ejecutar el trabajo de manera competente (34).

El feedback y reconocimiento son herramientas complementarias que ayudan a mejorar el desempeño en el trabajo. Los colaboradores que perciben retroalimentación, en cierta manera, son capaces de identificar y corregir errores, lo que les permite afrontar nuevos desafíos o, incluso, repetir procesos y escalar su rendimiento. De la misma manera, el reconocimiento por el buen desempeño refuerza el compromiso con la organización, ya que los empleados se sienten apreciados por lo que realizan. La retroalimentación y el reconocimiento

ayudan a motivar a los trabajadores, pero, además, mejoran la relación existente entre empleados y empleadores, lo que mejora el clima laboral (35).

La gestión del desempeño laboral es un instrumento que permite dar seguimiento y control sobre el desempeño de los colaboradores. El desempeño a menudo se evalúa mediante sistematización formal con retroalimentación, revisión de objetivos cumplidos y análisis de proactividad. Estas evaluaciones no solo ayudan a la organización a identificar el empleo que más atención necesita para capacitar, sino que a los empleados se les brinda la oportunidad de conocer sus fortalezas junto con los aspectos que deben trabajar, lo que ayuda a promover su desarrollo profesional (36).

Desempleado alguien puede adivinar fácilmente la respuesta. Se indicó claramente en el documento. La productividad del trabajo está altamente ligada a la teoría del compromiso. En este sentido, la consideración de los empleados hacia la organización determina directamente qué tan bien realizan su trabajo. Un empleado que está completamente alineado con la misión de la empresa no solo trata de completar todas sus tareas. Va más allá y busca formas de mejorar y hacer su trabajo más eficiente. Este tipo de compromiso puede provenir de diferentes fuentes. La identificación organizacional positiva, la confianza en el jefe, la recompensa por tareas realizadas y las oportunidades de crecimiento percibibles dentro de la organización pueden influir positivamente en el compromiso laboral de un individuo (37).

La satisfacción laboral es otro factor importante que impacta el rendimiento. Los empleados que están felices con su trabajo, sus relaciones con compañeros y la forma en que son tratados por sus gerentes tienden a rendir mejor. La satisfacción laboral está asociada con varios factores, incluyendo el equilibrio entre trabajo y vida personal, oportunidades de desarrollo profesional, reconocimiento y compensación adecuada por el trabajo realizado. Los

empleados con mayor satisfacción tienden a ser más productivos, proactivos y comprometidos con los objetivos organizacionales (38).

A la parte de medición del desempeño, este proceso no solo tiene como objetivo evaluar, por medio de herramientas y recursos, los resultados que los empleados han obtenido, sino que también identifica los procesos que requieren mejora. Las evaluaciones deben ser realizadas de manera equitativa, imparciales y fundamentadas en criterios precisos y objetivos. La información brindada en este tipo de evaluación debe ayudar al empleado a identificar los aspectos positivos de su desempeño, así como las oportunidades de mejora. Si son correctamente administradas, las evaluaciones de desempeño pueden mejorar la relación que tienen los empleados con la organización al demostrar que el empleador se preocupa por el desarrollo y salud laboral del equipo (39).

La flexibilidad como el desempeño laboral es el cambio que se ajusta y se acomoda a lo que sucede a su alrededor. En el sistema empresarial en el que vivimos, se deben adaptar a distintos niveles en la tecnología y sistemas en los que realizamos trabajos, a los desafíos propuestos en el mercado, entre muchas otras. Cambiar de cómo era la situación antes a la actual, por ejemplo, un empleado con alta versatilidad podría aprender nuevas habilidades, responder a diferentes problemas y cambiar según el contexto que se enfrenta. Saber cambiar pronto entre valores, modificar procesos y el sistema como tal en el cual desarrollan los trabajos también es invaluable para el éxito que surge a partir de la contratación en innovar, con el objetivo de mejorar su competitividad (40).

Años en los que la mayoría se encuentra en crisis, o enfrentándose a problemas dentro de la tecnología, se observa una disminución que escapa a la rentabilidad total de la empresa o trabajo en tiempo real. Por ejemplo, usar un modelo de negocio en paralelo con otros sectores, operando el diseño de uno mientras se realiza el otro, incrementa uno con el correspondiente,

y de tal manera su contratación, entre otros, ofrecer un salario menor pero más flexible. Gestiona cambios masivos con visión sistemática y forma otra para gestionar el riesgo. De una u otra forma hay un efecto que afecta la vida activa, sin embargo, los estresantes temporales pueden ser alejados mediante cambios respecto a la rutina o una forma controlada de descansar. Estos ajustes deben ser estratégicos, a lo largo de montañas surgen los paradigmas donde la equidad del ambiente y las necesidades y respuestas para sortear los momentos donde la vida es un desafío (41).

La cultura organizacional es otro elemento crítico en el desempeño de una persona en su puesto de trabajo. Una cultura organizacional positiva que incentive la adopción de valores como respeto, colaboración, responsabilidad e innovación, impactará de forma positiva en la conducta de los trabajadores. Las organizaciones que cuenten con una cultura que propicie el vínculo de los empleados a un objetivo común tienden a gozar de un desempeño elevado. La cultura organizacional afecta la manera en que los empleados se relacionan entre sí, cómo manejan los conflictos y cómo enfrentan los problemas. En organizaciones con una buena cultura, los empleados trabajan en conjunto para el logro de las metas propuestas (42).

Ahora el desempeño laboral da cuenta de la productividad misma en términos de como la productividad organizacional está relacionada con la salud mental y emocional de los trabajadores. La salud psicológica y física de los colaboradores impacta positivamente en su rendimiento. Si los trabajadores no están en condiciones de estrés, ansiedad o burn out por exceso laboral, trabajo en un ambiente saludable, su desempeño será óptimo. Las empresas que cuentan con políticas de salud mental, recursos de psicología, flexible, así como estrategias en la organización del trabajo y control del estrés, incrementan las posibilidades de mejorar la productividad (43).

El desempeño laboral en colaboración depende del trabajo en equipo, este en particular resulta fundamental en grupos de elevada colaboración. Los trabajadores que se desenvuelven bien en la comunicación, en la toma de decisiones, en el apoyo y asunción de roles, personalmente tienden a realizar buenos resultados, y colectivamente también. Los grupos que logran trabajar en equipo y de forma cohesiva enfrentan desafíos con mayor facilidad y son capaces de ofrecer más y mejores soluciones que los grupos desorganizados o disfuncionales (44).

El desempeño laboral se refiere a la manera en que un empleado lleva a cabo sus responsabilidades y tareas en el lugar de trabajo. Esto incluye la calidad y cantidad de trabajo realizado, la eficiencia con la que se completan las tareas, así como la actitud y comportamiento general en el entorno laboral. Este también puede ser medido mediante la evaluación de la productividad, la puntualidad, la capacidad para trabajar en equipo y la capacidad de adaptación a los cambios en el entorno laboral. (45)

El desempeño laboral es la medida de cómo un empleado cumple con las expectativas y requisitos de su puesto de trabajo. Esto implica no solo cumplir con las tareas asignadas, sino también demostrar habilidades interpersonales, motivación y compromiso con los objetivos de la empresa. Un desempeño laboral sólido es fundamental para el éxito individual del empleado, así como para el éxito general de la organización. (46)

Las dimensiones tomadas en cuenta para la variable desempeño laboral fueron, las relaciones interpersonales, la experiencia y la satisfacción laboral.

Las relaciones interpersonales se refieren a las conexiones, interacciones y comunicaciones que ocurren entre los empleados dentro de una organización. Estas relaciones

pueden influir significativamente en el ambiente laboral, el trabajo en equipo, la colaboración y la moral de los empleados. (45)

La experiencia laboral abarca el conjunto de conocimientos, habilidades y competencias que un individuo adquiere a lo largo de su carrera profesional. Esta experiencia puede provenir de la formación académica, el aprendizaje en el puesto de trabajo, así como de la participación en proyectos y tareas diversas. (45)

La satisfacción laboral se refiere al grado de contento, felicidad y realización que un empleado experimenta en su trabajo. Este sentimiento puede derivarse de diversos factores, como el ambiente laboral, las relaciones interpersonales, el reconocimiento, las oportunidades de desarrollo y el equilibrio entre la vida laboral y personal. (46)

La investigación se justifica teóricamente, debido a que el síndrome de burnout es un fenómeno psicológico que afecta a profesionales que experimentan altos niveles de estrés laboral crónico. En tal sentido es importante conocer y comprender sus causas, manifestaciones y consecuencias es fundamental para el desarrollo de estrategias de prevención e intervención (47)

Desde una perspectiva práctica, el síndrome de burnout tiene implicaciones prácticas significativas en el ámbito laboral, ya que su presencia puede conducir a un aumento del ausentismo laboral, disminución de la productividad, y deterioro de las relaciones laborales. En ese sentido, en esta investigación se obtendrán resultados estadísticos que puedes ayudar a mejorar a disminuir la presencia de esta enfermedad laboral en los bomberos de la XXC comandancia Lima Norte (48).

Desde el punto de vista metodológico, el estudio del síndrome de burnout utilizó instrumentos validados para la evaluación de los niveles de estrés laboral, mismos que servirán a futuros investigadores que deseen estudiar las mismas variables (49)

### **Teoría de enfermería**

La **teoría de la adaptación de Roy**, que se enfoca en la adaptación fisiológica, psicológica y social a los estresores, sugiere que los bomberos, como individuos que enfrentan situaciones de alta presión, requieren un proceso continuo de adaptación para manejar el estrés y evitar el agotamiento (Roy, 2009). De acuerdo con esta teoría, los bomberos voluntarios deben contar con mecanismos de adaptación eficaces que les permitan enfrentar los desafíos inherentes a su labor.(50)

Por otro lado, la **teoría del autocuidado de Orem** es relevante en el contexto del burnout, ya que subraya la importancia del autocuidado para mantener el bienestar y la salud en profesiones de alto riesgo. Orem (2001) propone que los individuos tienen la responsabilidad de mantener su salud mediante actividades que prevengan enfermedades y promuevan el bienestar. En el caso de los bomberos, esto implica la necesidad de estrategias de autocuidado que les permitan gestionar el estrés y prevenir la aparición de síntomas de burnout.(51)

La **teoría de la interacción interpersonal de Peplau** también ofrece una perspectiva útil para comprender el síndrome de burnout en los bomberos. Peplau (1952) enfatiza la importancia de las relaciones interpersonales en el proceso de salud-enfermedad. Para los bomberos, el apoyo social y las relaciones con compañeros y superiores juegan un papel fundamental en el manejo del estrés. La falta de un entorno de trabajo colaborativo puede

contribuir al agotamiento emocional y la despersonalización, componentes característicos del burnout.(52)

## **1.2.Formulación del problema**

¿Cuál es la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral voluntario de los bomberos de la estación de Puente Piedra, 2024?

Problemas específicos:

¿Cuál es la relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral voluntario de los bomberos de la estación de Puente Piedra, 2024?

¿Cuál es la relación entre la despersonalización y el desempeño laboral voluntario de los bomberos de la estación de Puente Piedra, 2024?

¿Cuál es la relación entre la realización personal y el desempeño laboral voluntario de los bomberos de la estación de Puente Piedra, 2024?

## **1.3.Objetivos**

Determinar la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral voluntario de los bomberos de la estación de Puente Piedra, 2024.

Objetivos específicos:

Determinar la relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral voluntario de la estación de Puente Piedra, 2024.

Determinar la relación entre la despersonalización y el desempeño laboral voluntario de los bomberos de la estación de Puente Piedra, 2024.

Determinar la relación entre la realización personal y el desempeño laboral voluntario de los bomberos de la estación de Puente Piedra, 2024.

#### **1.4.Hipótesis**

Ha: Existe una relación negativa entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral voluntario de los bomberos de la estación de Puente Piedra, 2024.

H0: Existe una relación positiva entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral voluntario de los bomberos de la estación de Puente Piedra, 2024.

## **CAPÍTULO II: METODOLOGÍA**

La investigación tuvo fue de tipo básica. La investigación básica tiene como objetivo ampliar el conocimiento teórico o conceptual sin necesariamente buscar una aplicación práctica inmediata. (53)

El enfoque empleado fue cuantitativo. La investigación cuantitativa se centra en la recopilación y el análisis de datos numéricos y cuantificables para describir fenómenos, probar hipótesis y establecer patrones o relaciones. (54)

El nivel fue correlacional. La investigación correlacional busca establecer la relación entre dos o más variables, sin intervenir en las variables mismas. Su objetivo es determinar si existe una asociación entre las variables y en qué medida cambia una variable cuando lo hace otra. (55)

El diseño fue no experimental de corte transversal. La investigación no experimental no implica la manipulación de variables o la asignación aleatoria de participantes a grupos. En lugar de eso, se observan y recopilan datos sobre las variables tal como se presentan en su entorno natural. Y el corte transversal se refiere al recojo de datos en un solo momento (56)

### **POBLACIÓN Y MUESTRA**

#### **POBLACIÓN:**

La población estuvo compuesta por 130 bomberos de la estación de Puente Piedra.

#### **MUESTRA:**

La muestra estuvo conformada por 98 bomberos voluntarios de la compañía de bomberos de Puente Piedra .

Los criterios de inclusión fueron, bomberos que tengan entre 18 a 60 años, que tengan más de 3 meses laborando, de ambos géneros y que una asistencia de 30 horas mensuales.

Los criterios de exclusión, bomberos menores de 18 años y mayores de 65 años, personal que no sea miembro del CGBVP y los que no acepten ser parte del estudio de manera voluntaria.

Se realizó un muestreo probabilístico, mediante el cual se obtuvo una cantidad de 98 bomberos de la estación de Puente Piedra.

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

Donde:

N = 130

p = Probabilidad de que ocurra el evento estudiado = 0,5

q = Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado = 0,5

e = Error de estimado aceptado = 0,05

Z = 1.96 (Coeficiente del 95% de confiabilidad)

Reemplazando tenemos: n = 98.

La técnica empleada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Una encuesta es un método de recolección de datos que se utiliza para recopilar información de una muestra de individuos representativos de una población más amplia (57). Por otro lado, un cuestionario es un conjunto de preguntas diseñadas para obtener información específica de los encuestados, este puede contener preguntas abiertas o cerradas y son fundamentales para recopilar datos de manera estandarizada y sistemática. (58)

Para la primera variable se tomó instrumento Maslach Burnout Inventory adaptado en su investigación por Gonzales Reyes. (16) Este se encuentra compuesto por un conjunto de 16 preguntas, de las cuales 6 ítems pertenecen a la dimensión agotamiento emocional, 5 ítems a la dimensión despersonalización y 5 ítems a la dimensión realización personal. Este fue validado por 3 expertos y en el análisis de confiabilidad se obtuvo un alfa de Cronbach de 0,904. En este instrumento se empleó la escala de Likert, nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre.

Para la segunda variable se tomó como instrumento el cuestionario de desempeño laboral de Custodio Pérez. (59) Este se encuentra compuesto por un grupo de 20 preguntas, de las cuales 7 ítems pertenecen a la dimensión relaciones interpersonales, 7 ítems a la dimensión experiencia y 6 ítems a la dimensión satisfacción laboral. Este fue validado por 2 expertos y en el análisis de confiabilidad se obtuvo un alfa de Cronbach de 0,856. En este instrumento se empleó la escala de Likert, nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre.

Para el recojo de la información se pidió el permiso al comandante departamental, a fin de poder aplicar la encuesta. Una vez obtenido el permiso, se solicitó los correos de cada uno de los participantes, ya que la encuesta se aplicó de manera virtual, mediante la plataforma de Google forms. Una vez desarrollada la encuesta por toda la muestra, todos los datos se guardaron en la nube y estos se descargaron al final en formato Excel para los fines de la presente investigación (60)

Para el procesamiento de los datos se utilizó el programa estadístico SPSS, luego de haber importado la base de datos al mismo desde Excel. Posterior a esto se agregaron cada uno de los datos faltante en el programa estadístico, para luego proceder el procesamiento de los resultados descriptivos mediante el baremo con tres niveles (alto, medio y bajo). Así mismo, se realizó la prueba de normalidad, para saber cuál era el coeficiente de correlación que se tenía

que utilizar en el procesamiento inferencial (61). Una vez sabido esto, se procesaron los resultados correlacionales, mismos que se analizaron, interpretaron y discutieron en el capítulo IV con antecedentes previamente descritos en el capítulo I.

Los criterios éticos considerados para esta investigación incluyeron la originalidad de la investigación, ya que todos los párrafos de información tomados de otras fuentes están debidamente citados y algunos son ideas propias. Justicia, ya que esta investigación se llevó a cabo con fines académicos. La imparcialidad significa que todos los participantes han sido tratados con respeto y su participación fue voluntaria porque la información extraída de otras fuentes no fue alterada. Así mismo, la confidencialidad, ya que los datos fueron tratados con estricta privacidad y la información se manejó de forma anónima a fin de que la relación laboral de los bomberos con la institución no se verá afectada por su decisión de participar o no en este estudio. Finalmente, el consentimiento informado de la XXV comandancia Lima Norte, a fin de tener la libertad de aplicar la presente investigación.

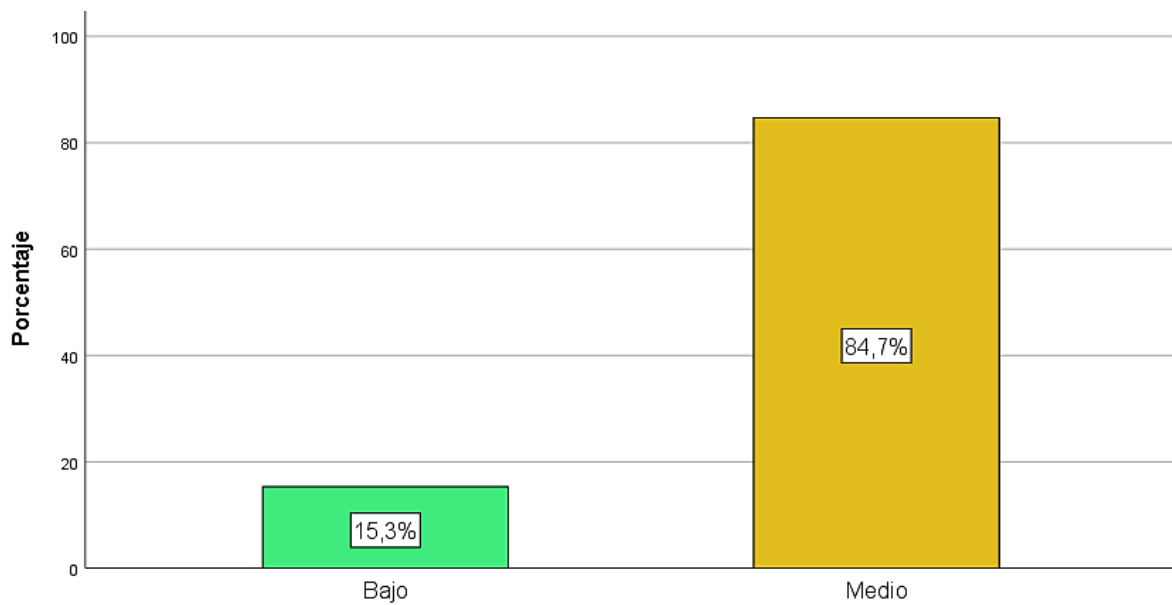
### CAPÍTULO III: RESULTADOS

#### Resultados descriptivos

**Tabla 1:** Nivel de síndrome de burnout en la estación de bomberos de Puente Piedra

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	15	15,3
	Medio	83	84,7
	Total	98	100,0

**Figura 1:** Percepción de síndrome de burnout por parte de los trabajadores

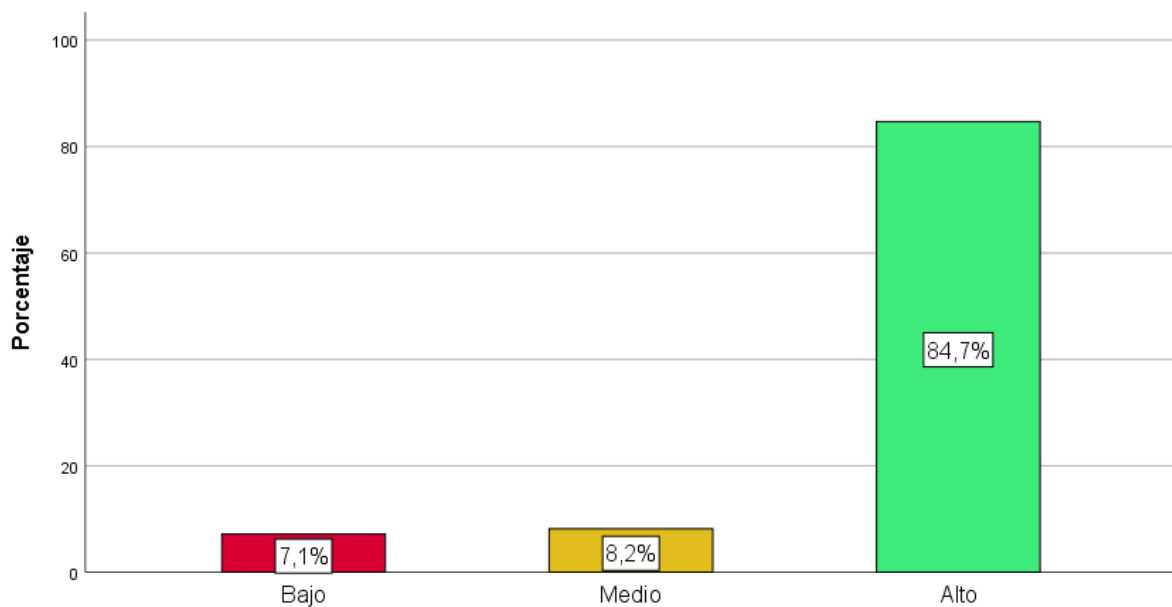


En la tabla 1 y figura 1 se puede observar que el 84,7% de los bomberos de la estación de Puente Piedra indican que existe un nivel medio de síndrome de burnout, y un 15,3% refieren que el nivel es bajo.

**Tabla 2:** *Grado de desempeño de los bomberos de la estación de Puente Piedra*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	7	7,1
	Medio	8	8,2
	Alto	83	84,7
	Total	98	100,0

**Figura 2:** *Nivel de desempeño de los bomberos*



En la tabla 2 y figura 2 se puede apreciar que hay un alto nivel de desempeño en el 84,7% de los bomberos, sin embargo, un 8,2% presentan un nivel medio y un 7,1% un nivel bajo de rendimiento.

## Resultados inferenciales

**Tabla 3:** Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Síndrome de burnout	,147	98	,000
Desempeño laboral	,253	98	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la prueba de normalidad se observa que la significancia fue menor a 0,05, por lo cual las correlaciones fueron trabajadas con el estadístico de Spearman.

**Tabla 4:** Correlación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral

		Síndrome de burnout	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Síndrome de burnout	1,000	-,187
	Coefficiente de correlación	.	,065
	Sig. (bilateral)	.	,065
	N	98	98
Desempeño laboral	Síndrome de burnout	-,787	1,000
	Coefficiente de correlación	-,787	1,000
	Sig. (bilateral)	,005	.
	N	98	98

En la correlación de la tabla 4 se aprecia un  $p < 0,05$ , indicando que la  $H_a$  es aceptada, misma que alude una relación negativa entre variables. Así mismo, se encontró un Rho de Spearman de -0,787, por lo que se puede confirmar que entre el síndrome de burnout y desempeño laboral de los bomberos de la estación de Puente Piedra existe una relación negativa muy fuerte.

**Tabla 5:** *Correlación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral*

			Agotamiento emocional	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Agotamiento emocional	Coeficiente de correlación	1,000	-,381**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	98	98
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	-,381**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	98	98

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

En la tabla 5 la correlación evidencia un  $p < 0,05$ , señalando que la hipótesis alterna es aceptada (correlación negativa entre dimensión y variable). De mismo modo, fue hallado un Rho de Spearman de -0,381, lo cual en síntesis quiere decir que la relación es negativa media entre el agotamiento emocional y el desempeño de los bomberos de la estación de Puente Piedra.

**Tabla 6:** *Correlación entre la despersonalización y el desempeño laboral*

			Despersonalización	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Despersonalización	Coefficiente de correlación	1,000	-,310**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	98	98
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	-,310**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	98	98

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

En la correlación de la tabla 6 se aprecia un  $p < 0,05$ , indicando que la  $H_a$  es aceptada, misma que alude una relación negativa entre la dimensión y la variable. Así mismo, se encontró un Rho de Spearman de -0,310, por lo que se puede confirmar que entre la despersonalización y el desempeño laboral de los bomberos de la estación de Puente Piedra existe una relación negativa media.

**Tabla 7:** *Correlación entre la realización personal y el desempeño laboral*

			Realización personal	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Realización personal	Coefficiente de correlación	1,000	,559**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	98	98
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,559**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	98	98

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

En la tabla 7 la correlación evidencia un  $p < 0,05$ , señalando que la hipótesis alterna es aceptada (correlación positiva entre dimensión y variable). De mismo modo, fue hallado un Rho de Spearman de 0,559, lo cual en síntesis quiere decir que la relación es positiva considerable entre la realización personal y el desempeño de los bomberos de la estación de Puente Piedra.

## CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### Discusión

En el objetivo general se determinó la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral de los bomberos de la estación de Puente Piedra, hallándose que las variables están asociadas negativamente ( $p < 0,05$ ;  $\rho = -0,787$ ). Del mismo modo, en la investigación de Zeballos V. y Huaraya H. (14), se evidenció que el síndrome de burnout y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa multiservicios y transportes Miguel Alexis E.I.R.L. de la ciudad de Arequipa se encuentran relacionados de manera negativa ( $p < 0,05$ ;  $\rho = -0,523$ ). Al respecto se tiene el aporte teórico de López et al. (22), quienes refieren que el síndrome de burnout es un estado de agotamiento físico, emocional y mental que resulta de la exposición prolongada al estrés laboral crónico, este se caracteriza por una sensación de cansancio extremo, desgaste emocional y una disminución en el rendimiento laboral.

En el primer objetivo específico se identificó la asociación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral de los bomberos de la estación de Puente Piedra, evidenciándose que la dimensión y variable si se relacionan de forma negativa ( $p < 0,05$ ;  $\rho = 0,381$ ). Con relación a esto, el resultado de la investigación de Gonzales (16) arroja que hay una asociación negativa entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de una red de salud de Ancash ( $p < 0,05$ ;  $\rho = -0,425$ ). También se tienen la contribución teórica de López et al. (58), quienes aportan que el agotamiento emocional se refiere a la sensación de estar emocionalmente agotado y sobrepasado por las demandas del trabajo, lo que puede manifestarse como fatiga, cansancio extremo, y una falta de energía emocional para enfrentar las responsabilidades laborales.

En segundo objetivo específico se determinó la relación entre la despersonalización y

el desempeño laboral de los bomberos de la estación de Puente Piedra, hallándose que la dimensión está asociada negativamente con la variable ( $p < 0,05$ ;  $\rho = -0,310$ ). Del mismo modo, en la investigación de Ccari (17) se evidenció que la despersonalización y el desempeño laboral del personal de salud de la Clínica Estética Lipolia Arequipa se encuentran relacionados de manera negativa ( $p < 0,05$ ;  $\rho = -0,656$ ). Al respecto se tiene el aporte teórico de López et al. (22), los cuales refieren que la despersonalización se manifiesta como una actitud distante, cínica o negativa hacia el trabajo y las personas con las que se interactúa en el entorno laboral.

En el tercer objetivo específico se identificó la asociación entre la realización personal y el desempeño laboral de los bomberos de la estación de Puente Piedra, evidenciándose que la dimensión y variable si se relacionan de forma positiva ( $p < 0,05$ ;  $\rho = 0,759$ ). Con relación a esto, el resultado de la investigación de Arana (15) arrojó que hay una asociación positiva entre la realización personal y el desempeño laboral del personal de enfermería de una clínica privada de Lima ( $p < 0,05$ ;  $\rho = 0,473$ ). También se tienen la contribución teórica de López et al. (51) quienes aportan que la realización personal se refiere a la sensación de competencia, logro y eficacia en el trabajo.

## **Limitaciones**

El estudio enfrentó a dos limitaciones metodológicas significativas que impactaron la recolección de datos y el análisis posterior. En primer lugar, hubo una demora considerable en las respuestas de las encuestas por parte de la muestra seleccionada, lo cual afectó la puntualidad y la completitud de los datos recopilados. Y, en segundo lugar, el investigador se vio enfrentado a restricciones de tiempo debido a responsabilidades laborales, sin embargo, se hizo todo lo posible para que estas limitaciones no afecten en la calidad del contenido presentado a lo largo del estudio

## Implicancias y Estudios Futuros

Con relación a la implicancia teórica, el modelo teórico de desgaste de Maslach y Leiter propone que el burnout se manifiesta a través de tres dimensiones interrelacionadas: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal. Estas dimensiones reflejan la progresiva pérdida de energía, la actitud clínica hacia el trabajo y la disminución de la autoevaluación positiva en el ámbito laboral, causando un bajo nivel de desempeño laboral. (59) Los datos obtenidos en esta investigación indican que el síndrome de burnout y desempeño laboral se relacionan negativamente, lo cual concuerda con la teoría señalada, ya que a mayor síndrome de burnout menor desempeño laboral.

Con relación a la implicancia práctica, los hallazgos muestran que la percepción de los bomberos hacia el síndrome de Burnout en la estación de bomberos de Puente Piedra es de nivel medio, y aunque el desempeño laboral de estos es alto, existe un porcentaje considerable cuyo rendimiento es medio y bajo. En tanto, se recomienda a la institución plantearse estrategias de mejora relacionadas al tema, esto en busca de una mejor calidad de vida para los colaboradores dentro del trabajo.

Con relación a la implicancia metodológica, se verifico las propiedades psicométricas de los instrumentos, tanto en cuanto a la validez como en la confiabilidad de estos. El instrumento de la variable síndrome de burnout evidenció validez mediante el juicio de 3 expertos y respecto a su confiabilidad el alfa de Cronbach de 0,904. Y en el instrumento de la variable desempeño laboral la validación se dio de la misma manera (validación de 2 expertos), y la confiabilidad fue un alfa de Cronbach de 0,856. Ambos instrumentos reflejan un buena validez y alta confiabilidad lo que los hace aplicables, mismo que pueden servir para futuras investigaciones del mismo tema de estudio.

## Conclusiones

Se concluye que, entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral de los bomberos de la estación de Puente Piedra, existe una relación negativa muy fuerte ( $p < 0,05$ ;  $\rho = -0,787$ ), esto implica que a menor incidencia de síndrome de burnout en los bomberos de la estación señalada, mayor será su desempeño laboral.

Existe una relación negativa media entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral de los bomberos de la estación de Puente Piedra ( $p < 0,05$ ;  $\rho = -0,381$ ), esto implica que a menor incidencia de agotamiento emocional en los bomberos de la estación señalada, mayor será su desempeño laboral.

La despersonalización y el desempeño laboral de los bomberos de la estación de Puente Piedra están relacionados negativa media ( $p < 0,05$ ;  $\rho = -0,310$ ), esto implica que a menor incidencia de despersonalización en los bomberos de la estación señalada, mayor será su desempeño laboral.

Existe una relación positiva considerable entre la realización personal y el desempeño laboral de los bomberos de la estación de Puente Piedra ( $p < 0,05$ ;  $\rho = 0,559$ ), esto implica que a mayor incidencia de realización personal en los bomberos de la estación señalada, mayor será su desempeño laboral.



## REFERENCIAS

1. Organización Mundial de la Salud. La OMS y la OIT piden nuevas medidas para abordar los problemas de salud mental en el trabajo [Internet]. 2022. [Citado 04 de marzo de 2024]. Recuperado a partir de: <https://www.who.int/es/news/item/28-09-2022-who-and-ilo-call-for-new-measures-to-tackle-mental-health-issues-at-work>
2. Ayres P. Uno de cada tres trabajadores sufre síndrome de burnout. ¿Qué puede hacer el empresario para cambiarlo? [Internet]. 2023. [Citado 04 de marzo de 2024]. Recuperado a partir de: <https://www.alight.com/es/blog/sindrome-de-burnout-que-hacer-para-cambiarlo>
3. Equipos y Talento. El 43% de los profesionales en España sufre 'burnout' por su situación laboral [Internet]. 2022. [Citado 04 de marzo de 2024]. Recuperado a partir de: <https://acortar.link/gASZvx>
4. Juárez B. El burnout es oficialmente una enfermedad de trabajo reconocida por la OMS [Internet]. 2022. [Citado 04 de marzo de 2024]. Recuperado a partir de: <https://www.eleconomista.com.mx/capitalhumano/El-burnout-es-oficialmente-una-enfermedad-de-trabajo-reconocida-por-la-OMS-20220104-0056.html>
5. Infobae. Burnout récord: el 94% de los trabajadores argentinos sienten estrés laboral crónico, según una encuesta [Internet]. 2023. [Citado 04 de marzo de 2024]. Recuperado a partir de: <https://www.infobae.com/salud/2023/11/07/burnout-record-el-94-de-los-trabajadores-argentinos-sienten-estres-laboral-cronico-segun-una-encuesta/>
6. Gestión. Seis de cada diez peruanos se sienten agotados por su trabajo: ¿Cuáles son las causas? [Internet]. 2023. [Citado 05 de marzo de 2024]. Recuperado a partir de: <https://gestion.pe/tendencias/seis-de-cada-diez-peruanos-se-sienten-agotados-por-su-trabajo-cuales-son-las-causas-noticia/?ref=gesr>
7. El Peruano. Estrés laboral: ¿Qué es el síndrome de Burnout y cómo puedo prevenirlo en mi empresa? [Internet]. 2023. [Citado 05 de marzo de 2024]. Recuperado a partir de: <https://www.elperuano.pe/noticia/213358-estres-laboral-que-es-el-sindrome-de-burnout-y-como-puedo-prevenirlo-en-mi-empresa>
8. De la Guerra De Urioste J., Goicochea Rojas D., Torres Cañizalez P. y Cobo Beltrán J. (2021). Prevalencia del síndrome de burnout en la dirección de instituciones educativas públicas en Barrios Altos, Lima - Perú. Revista Electrónica Educare [Internet]. 2021

- [Consultado 5 de marzo de 2024]; 25(3): 513-529. Recuperado a partir de: <https://dx.doi.org/10.15359/ree.25-3.28>
9. Páliz Ibarra P. Síndrome de burnout y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de la EP-EMAPA-A [Tesis de maestría]. Ambato: Pontificia Universidad Católica del Ecuador; 2022. Recuperado a partir de: <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/3587/1/77891.pdf>
  10. Pazmiño Santamaría A. El síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal del área comercial de una empresa industrial de la ciudad de Ambato [Tesis de maestría]. Ambato: Universidad Técnica de Ambato; 2020. Recuperado a partir de: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31965/1/094%20GTH.pdf>
  11. Durango Guzmán N. y Espitia Hernández D. Incidencia del síndrome de burnout en el desempeño laboral de los trabajadores del área asistencial de la clínica Zayma de Montería [Tesis de pregrado]. Ambato: Universidad Técnica de Ambato; 2022. Recuperado a partir de: <https://repositorio.unicordoba.edu.co/server/api/core/bitstreams/fa0bf530-a24f-4ba1-ab5b-4f455766ad08/content>
  12. Haro Cano D. y Hurtado Masapanta F. Incidencia del síndrome burnout y desempeño laboral en una empresa de automatismos y domótica al norte de Quito en el periodo 2022-2023 [Tesis de pregrado]. Quito: Universidad Politécnica Salesiana; 2023. Recuperado a partir de: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/24233/1/TTQ991.pdf>
  13. Llerena Erazo E. Síndrome de burnout y desempeño laboral en docentes de una institución pública de Educación Superior [Tesis de maestría]. Ambato: Universidad Técnica de Ambato; 2023. Recuperado a partir de: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/37077/1/162%20GTH.pdf>
  14. Zeballos Morrón V. y Huaraya Huamani H. El síndrome de burnout y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa multiservicios y transportes Miguel Alexis E.I.R.L. de la ciudad de Arequipa en el año 2022 [Tesis de pregrado]. Moquegua: Universidad José Carlos Mariátegui; 2024. Recuperado a partir de: <https://repositorio.ujcm.edu.pe/handle/20.500.12819/2371>
  15. Arana Meléndez D. Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de enfermería de una clinica privada; Lima 2022 [Tesis de pregrado]. Lima: Universidad

- Norbert Wiener; 2022. Recuperado a partir de: [https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/7435/T061\\_70693569\\_T.pdf?sequence=1](https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/7435/T061_70693569_T.pdf?sequence=1)
16. Gonzales Reyes C. El síndrome de burnout y el desempeño laboral de los trabajadores de una red de salud de Ancash, 2022 [Tesis de pregrado]. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2023. Recuperado a partir de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/109264/Gonzales\\_RCR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/109264/Gonzales_RCR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
17. Ccari Huarsaya J. Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral del personal de salud de la Clínica Estética Lipolia Arequipa 2021 [Tesis de pregrado]. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2021. Recuperado a partir de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59979/Ccari\\_HJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59979/Ccari_HJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
18. Borja Rosales M. Síndrome de burnout y desempeño laboral del personal de salud en un hospital de Huancayo, 2022 [Tesis de maestría]. Trujillo: Universidad Cesar Vallejo; 2021. Recuperado a partir de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/134333/Borja\\_RMI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/134333/Borja_RMI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
19. Castillo Ramírez S. El Síndrome de "Burn Out" o Síndrome de Agotamiento Profesional. Medicina Legal de Costa Rica [Internet]. 2001 [Consultado 10 de marzo de 2024]; 17(2): 11-14. Recuperado a partir de: [http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1409-00152001000100004&lng=en](http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152001000100004&lng=en).
20. Siegrist, J. Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. Journal of Occupational Health Psychology [Internet]. 1996 [Consultado 10 de marzo de 2024]; 1(1): 27-41. Recuperado a partir de: <https://doi.org/10.1037/1076-8998.1.1.27>
21. Bakker A, Demerouti E, Euwema M. Job resources buffer the impact of job demands on burnout. Journal of Occupational Health Psychology [Internet]. 2005 [Consultado 10 de marzo de 2024]; 10(2): 170-180. Recuperado a partir de: [https://www.isonderhouden.nl/doc/pdf/arnoldbakker/articles/articles\\_arnold\\_bakker\\_19.pdf](https://www.isonderhouden.nl/doc/pdf/arnoldbakker/articles/articles_arnold_bakker_19.pdf)

22. Fernández P, Cabello R, Gómez R, Gutiérrez M, Megías A. Nuevas tendencias en la investigación de la Inteligencia Emocional. *Escritos Psicol - Psychol Writings*. 2022 Dec;15(2):144–7.
23. Simonetti M, Aqueveque A, Alejandra M. Environment, workload, and nurse burnout in public hospitals in Chile. *Rev da Esc Enferm da USP* [Internet]. 2021;55(1):5–21. Available from: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0080-62342021000100516&tlng=en](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0080-62342021000100516&tlng=en)
24. Hidalgo G, Maccha E. Relación entre el síndrome de burnout con el desempeño laboral en enfermeras de áreas críticas del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen – 2016. Repositorio institucional – UNAC. Universidad Nacional del Callao; 2017.
25. Moreno J, Ochoa J, Lopez I, Alferez M, Gomez M, Lopez S, et al. Lockdown, Emotional Intelligence, Academic Engagement and Burnout in Pharmacy Students during the Quarantine. *Pharmacy* [Internet]. 2020 Oct 22;8(4):194. Available from: <https://www.mdpi.com/2226-4787/8/4/194>
26. Castilla S, Colihuil R, Bruneau J. Carga laboral y efectos en la calidad de vida de docentes universitarios y de enseñanza media. *CHAKIÑAN, Rev Ciencias Soc y Humanidades* [Internet]. 2021 Dec 1;15(1):166–79. Available from: <https://chakinan.unach.edu.ec/index.php/chakinan/article/view/533>
27. Peña H, Villón S. Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. *Rev Sci* [Internet]. 2018 Feb;3(7):177–92. Available from: <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2018.3.7.9.177-192>
28. Bautista R, Cienfuegos R, Aquilar J. El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Rev Investig Valor Agreg* [Internet]. 2020 Dec 31;7(1):54–60. Available from: [https://riva.upeu.edu.pe/index.php/ri\\_va/article/view/1417](https://riva.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1417)
29. Aldaz A, Alvarado W, Castro N, Fajardo C. Clima organizacional y desempeño laboral. *Cienc Lat Rev Científica Multidiscip* [Internet]. 2022 Feb;6(1):1382–93. Available from: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1588>
30. Barra M. Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de una cadena de boticas [Internet]. Universidad Peruana Los Andes. Universidad Peruana Los Andes; 2021 [cited 2023 Jun 2]. Available from: <http://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/3474>

31. Geraldo L. Validación de la escala desempeño laboral individual en colaboradores peruanos. *Rev Investig en Psicol* [Internet]. 2022 Jun 30;25(1):63–81. Available from: <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/21920>
32. Fanzo Z. Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores en la Red de Salud, Lambayeque [Internet]. Universidad César Vallejo; 2021. Available from: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/53259>
33. Vásconez V, Vásconez H, Guerrero F, Neira L. Cultura organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de instituciones públicas gubernamentales. *CIENCIAMATRIA*. 2019 Jul;5(9):550–62.
34. Achahui B, Condori M. Cultura organizacional y desempeño laboral de la Dirección Regional de Salud Cusco, 2021. Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo; 2021.
35. Portocarrero L. Cultura organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una universidad de Chimbote – 2020. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo; 2020.
36. Mendoza J, Arriola C. El desempeño laboral de los colaboradores: una aproximación conceptual. *Cienc Lat Rev Científica Multidiscip* [Internet]. 2022 Oct 18;6(4):6057–73. Available from: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/3165>
37. Molina H. Establecimiento de metas, comportamiento y desempeño. *Estud Gerenciales* [Internet]. 2000 Jun 30;75:23–34. Available from: [https://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios\\_gerenciales/article/view/31](https://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios_gerenciales/article/view/31)
38. Pashanasi B, Gárate J, Palomino G. Desempeño laboral en instituciones de educación superior: una revisión Latinoamericana de literatura. *Comuni@cción Rev Investig en Comun y Desarro* [Internet]. 2021 Sep 15;12(3):163–74. Available from: <https://comunicacionunap.com/index.php/rev/article/view/537>
39. Lluncor M, Cacho A, Zegarra W, Olano D. El desempeño laboral en organizaciones públicas y privadas. *Rev Científica Pakamuros* [Internet]. 2023 Sep 14;9(1). Available from: <https://revistas.unj.edu.pe/index.php/pakamuros/article/view/123>
40. Lara M. Determinantes del desempeño laboral en los supermercados de Santo Domingo, Ecuador. *Reli Rev Ciencias Soc y Humanidades* [Internet]. 2023 May 30;8(36):e230164. Available from: <https://revista.religacion.com/index.php/religacion/article/view/1064>

41. Ramírez G, Magaña D, Ojeda R. Productividad, aspectos que benefician a la organización. Revisión sistemática de la producción científica. TRASCENDER, Contab Y GESTIÓN [Internet]. 2022 Aug 2;8(20):189–208. Available from: <https://trascender.unison.mx/index.php/trascender/article/view/166>
42. Mena D. La cultura organizacional, elementos generales, mediaciones e impacto en el desarrollo integral de las instituciones. Rev científica Pensam y Gestión [Internet]. 2024 Feb 14;46(1):11–47. Available from: <https://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/view/11162/214421444595>
43. Diaz I, De la Iglesia G. Ansiedad: conceptualizaciones actuales. Summa Psicológica. 2019 Jun;16(1):42–50.
44. Virto C, Virto C, Cornejo A, Loayza W, Álvarez B, Gallegos Y, et al. Estrés, ansiedad y depresión con estilos de afrontamiento en enfermeras en contacto con covid-19 Cusco Perú. Rev Científica Enfermería. 2020;9(3):50–60.
45. Amarís M, Madariaga C, Valle M, Zambrano J. Estrategias de afrontamiento individual y familiar frente a situaciones de estrés psicológico. Psicol desde el Caribe [Internet]. 2013 [cited 2022 Mar 24];30(1):123–45. Available from: <http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v30n1/v30n1a07.pdf>
46. Ministerio de Salud. Salud mental: El 52.2% de limeños sufre de estrés debido a la pandemia [Internet]. MINSA. 2021 [cited 2022 Mar 24]. Available from: <https://www.minsa.gob.pe/newsletter/2021/edicion-72/nota4/index.html>
47. Dorta D, Romero L, Benítez C. It’s worth it! High performance work systems for employee job satisfaction: The mediational role of burnout. Int J Hosp Manag [Internet]. 2023 Jan;108:103364. Available from: <https://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S0278431922002304>
48. Silva D, Santos P, Paulo Ú, de Souza T, Santos M, Santos J. Impactos emocionales y fisiológicos del aislamiento durante a pandemia de COVID-19. Enfermería Actual en Costa Rica [Internet]. 2020 Nov 13;(40). Available from: <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/enfermeria/article/view/41929>
49. González N, Torres M, González F. Estrés postraumático, ansiedad, afrontamiento y resiliencia en escolares tras el terremoto de 2017 en México. Psicol y Salud. 2020 Oct;31(1):15–24.

50. Cabezas E, Herrera R, Ricaurte P, Enrique C. Depresión, Ansiedad, estrés en estudiantes y docentes: Análisis a partir del Covid 19. *Rev Venez Gerenc.* 2021;26(94):603–22.
51. Orem DE. *Nursing: Concepts of practice.* 6th ed. Mosby; 2001.
52. López Cortacans G, Pérez García M, Pérez García, Pérez-García D. Síndrome de burnout y efectos adversos: la prevención ineludible. *Atención Primaria* [Internet]. 2021 [Consultado 10 de marzo de 2024]; 53(10). Recuperado a partir de: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8280503/>
53. Alfaro Flores A, Castillo Revilla S. Síndrome de burnout: un análisis desde el ámbito organizacional. *Revista Científica Searching de Ciencias Humanas y Sociales* [Internet]. 2023 [Consultado 10 de marzo de 2024]; 4(2): 44-61. Recuperado a partir de: <https://doi.org/10.46363/searching.v4i2.5>
54. Mendoza Huilla J, Arriola Tuni C. El desempeño laboral de los colaboradores: una aproximación conceptual. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar* [Internet]. 2022 [Consultado 10 de marzo de 2024]; 6(4): 6057-6073. Recuperado a partir de: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/3165/4836>
55. Bautista Cuelloa R, Cienfuegos Fructusb R, Aguilar Panduro E. El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado* [Internet]. 2020 [Consultado 10 de marzo de 2024]; 7(1): 109-121. Recuperado a partir de: [https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri\\_va/article/view/1417/1788](https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1417/1788)
56. Gallardo E. Metodología de la investigación [Internet]. 2017. [Citado el 12 de marzo del 2024]. Recuperado a partir de: [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO\\_UC\\_EG\\_MAI\\_UC0584\\_2018.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf)
57. Hernández Sampieri R, Fernández Collado C., Baptista Lucio MP. Metodología de la investigación [Internet]. México: McGraw Hill; 2014 [Citado el 12 de marzo del 2024]. Recuperado a partir de: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
58. Casas Anguitaa J, Repullo Labrador J, Donado Campos J. La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos [Internet]. 2003 [Consultado 10 de marzo de 2024]; 31(8): 527-538. Recuperado a partir de: <https://core.ac.uk/download/pdf/82245762.pdf>
59. Custodio Pérez G. Síndrome de burnout y desempeño laboral del personal de salud de un hospital de Áncash - 2022 [Tesis de maestría]. Chimbote: Universidad Cesar Vallejo; 2022. Recuperado a partir de:

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/96913/Custodio\\_PGDP-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/96913/Custodio_PGDP-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

60. Roy C. The Roy Adaptation Model: The definitive statement. 3rd ed. Pearson; 2009.
61. Peplau HE. Interpersonal relations in nursing: A conceptual framework for implementation. Springer Publishing Company; 1952.

## ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia.

TÍTULO: “Síndrome de burnout y desempeño laboral voluntario de los bomberos de la estación de Puente Piedra, 2024”					
Problema	Hipótesis	Objetivos	Variables	Metodología	
¿Cuál es la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral voluntario de los bomberos de la estación de Puente Piedra, 2024?	Existe relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral voluntario de los bomberos de la estación de Puente Piedra, 2024.	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral voluntario de los bomberos de la estación de Puente Piedra, 2024.</p>	<p>Variable 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Síndrome de burnout.</li> </ul>	<p>Tipo de investigación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Enfoque: Cuantitativo.</li> <li>• Nivel: Correlacional.</li> <li>• Diseño: No experimental.</li> </ul> <p>Técnica: -Encuesta.</p> <p>Instrumento: -Cuestionario.</p>	<p>Población: 132 bomberos de la estación de Puente Piedra.</p>
		<p>Objetivos específicos: -Determinar la relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral voluntario de los bomberos de la estación de Puente Piedra, 2024. -Determinar la relación entre la despersonalización y el desempeño laboral voluntario de los bomberos de la estación de Puente Piedra, 2024. -Determinar la relación entre la realización personal y el desempeño laboral voluntario de los bomberos de la estación de Puente Piedra, 2024.</p>	<p>Variable 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desempeño laboral.</li> </ul>		<p>Muestra: 98 bomberos de la estación de Puente Piedra.</p> <p>Muestreo: Probabilístico.</p>

Anexo 2. Cuadro de operacionalización de variables.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES						
Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	ítems	Escala de medición
Variable Síndrome de burnout	El síndrome de burnout es un estado de agotamiento físico, emocional y mental que resulta de la exposición prolongada al estrés laboral crónico. (22)	Se medirá mediante un cuestionario con la escala de Likert.	Agotamiento emocional	Exhausto	1-6	Ordinal
				Cansado		
				Fatigado		
			Despersonalización	Reconocimiento de actitudes	7-11	
				Distanciamiento		
			Realización personal	Efectividad	12-16	
Realización personal						
Variable Desempeño laboral	El desempeño laboral se refiere a la manera en que un empleado lleva a cabo sus responsabilidades y tareas en el lugar de trabajo. Esto incluye la calidad y cantidad de trabajo realizado, la eficiencia con la que se completan las tareas, así como la actitud y comportamiento general en el entorno laboral. (24)	Se medirá mediante un cuestionario con la escala de Likert.	Relaciones interpersonales	Cooperación	1-7	Ordinal
				Liderazgo		
				Capacidad		
				Compromiso		
				Integración al grupo		
			Experiencia	Conocimiento	8-14	
				Inteligencia		
				Desempeño		
			Satisfacción laboral	Eficiencia	15-20	
				Calidad		

Anexo 3. Instrumentos.

CUESTIONARIO DE SINDROME DE BURNOUT

Buenos días estimados trabajadores: Se le presenta un cuestionario diseñado con fines académicos y de carácter anónimo. Se requiere que respondan el cuestionario con honestidad, desde su punto de vista personal.

En las siguientes proposiciones, marque con un aspa (X), la alternativa que Ud. considere correcta, según su percepción, tomando en cuenta la siguiente ponderación de cada respuesta:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Nº	ITEMS	1	2	3	4	5
<b>Dimensión: Agotamiento emocional</b>						
1	Considera que se siente emocionalmente agotado/a por las labores que desarrolla en la entidad.					
2	Considera usted que se siente cansado al final de la jornada laboral.					
3	Considera usted que tiene demasiada carga laboral y se está desgastando.					
4	Considera usted que está demasiado tiempo en el trabajo por la carga laboral.					
5	Considera usted que trabajar en contacto directo con los usuarios hace que se sienta agotado/a.					
6	Considera usted que al ir su centro laboral ya se siente fatigado/a o cansado/a.					
<b>Dimensión: Despersonalización</b>						
7	Considera que la sobrecarga laboral ha generado cambios desfavorables en su salud emocional.					
8	Considera que la entidad reconoce de manera satisfactoria su actitud y compromiso con el desempeño de sus funciones.					
9	Considera que las actividades que desarrolla usted no cumple con las expectativas del jefe y siente culpa por los problemas que estas generan.					
10	Considera usted que no le preocupa realmente lo que ocurra con sus compañeros de trabajo.					
11	Considera usted que la sobrecarga laboral la ha vuelto más insensible con los usuarios.					
<b>Dimensión: Realización personal</b>						

12	Considera que en su centro de trabajo se cuenta con un buen clima laboral.					
13	Considera que usted propicia la generación de un clima agradable en el centro laboral.					
14	Considera que ha conseguido el reconocimiento esperado por el trabajo efectivo realizado.					
15	Considera usted que ayuda a los usuarios a resolver los problemas o dudas que tienen sobre sus consultas.					
16	Considera usted que el trabajo que realiza influye de manera positiva en sus compañeros/as.					

### CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

Buenos días estimados trabajadores: Se le presenta un cuestionario diseñado con fines académicos y de carácter anónimo. Se requiere que respondan el cuestionario con honestidad, desde su punto de vista personal.

En las siguientes proposiciones, marque con un aspa (X), la alternativa que Ud. considere correcta, según su percepción, tomando en cuenta la siguiente ponderación de cada respuesta:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
<b>Dimensión: Relaciones interpersonales</b>						
1	Acato los lineamientos y normas establecidos para el cumplimiento de las funciones asignadas.					
2	Me encuentro permanentemente en mi puesto de trabajo.					
3	Ayudo a mis compañeros de trabajo cuando las circunstancias lo requieren.					
4	Propongo acciones y procedimientos para mejorar la atención.					
5	Realizo con responsabilidad mis funciones y deberes sin requerir supervisión.					
6	Asumo la responsabilidad por los resultados de mi trabajo.					
7	Estoy absolutamente seguro(a) de todas mis acciones en el trabajo.					
<b>Dimensión: Experiencia</b>						
8	Soy prudente para emitir juicios u opiniones de temas delicados.					
9	Considero que los chismes influyen negativamente en el trabajo.					
10	Tengo gran capacidad para resolver problemas laborales.					
11	Me siento feliz, satisfecho(a) y completo(a) con mi trabajo.					
12	Comprendo los fundamentos de los procedimientos y técnicas de trabajo.					
13	Aplico los conocimientos adquiridos por experiencia laboral.					
14	Aplico las normas de control de calidad cuando es necesario.					
<b>Dimensión: Satisfacción laboral</b>						
15	Si cometo errores los reporto en forma de informes para su posterior corrección.					

16	Tengo la habilidad de trabajar rápido, incluso durante situaciones de presión.					
17	Soy puntual para entregar los resultados y/o informes de mi trabajo.					
18	Participó activamente para llegar a una meta en común.					
19	Tengo la capacidad de organizar un grupo de personas para trabajar conjuntamente.					
20	Frente a un problema laboral realizo gestiones y consigo solucionarlo.					

Gracias por su participación.

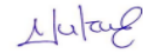
Anexo 4. Validaciones del instrumento de síndrome de burnout

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SÍNDROME DE BURNOUT

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN AGOTAMIENTO EMOCIONAL</b>								
1	Considera que se siente emocionalmente agotado/a por las labores que desarrolla en la entidad.	X		X		X		
2	Considera usted que se siente cansado al final de la jornada laboral.	X		X		X		
3	Considera usted que tiene demasiada carga laboral y se está desgastando.	X		X		X		
4	Considera usted que está demasiado tiempo en el trabajo por la carga laboral.	X		X		X		
5	Considera usted que trabajar en contacto directo con los usuarios hace que se sienta agotado/a.	X		X		X		
6	Considera usted que al ir su centro laboral ya se siente fatigado/a o cansado/a.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN DESPERSONALIZACIÓN</b>								
7	Considera que la sobrecarga laboral ha generado cambios desfavorables en su salud emocional.	X		X		X		
8	Considera que la entidad reconoce de manera satisfactoria su actitud y compromiso con el desempeño de sus funciones.	X		X		X		
9	Considera que las actividades que desarrolla usted no cumple con las expectativas del jefe y siente culpa por los problemas que estas generan.	X		X		X		
10	Considera usted que no le preocupa realmente lo que ocurra con sus compañeros de trabajo.	X		X		X		
11	Considera usted que la sobrecarga laboral la ha vuelto más insensible con los usuarios.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN REALIZACIÓN PERSONAL</b>								
12	Considera que en su centro de trabajo se cuenta con un buen clima laboral.	X		X		X		
13	Considera que usted propicia la generación de un clima agradable en el centro laboral.	X		X		X		
14	Considera que ha conseguido el reconocimiento esperado por el trabajo efectivo realizado.	X		X		X		
15	Considera usted que ayuda a los usuarios a resolver los problemas o dudas que tienen sobre sus consultas.	X		X		X		
16	Considera usted que el trabajo que realiza influye de manera positiva en sus compañeros/as.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sin observaciones, el instrumento es confiable

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



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SÍNDROME DE BURNOUT**

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Considera que se siente emocionalmente agotado/a por las labores que desarrolla en la entidad.	X		X		X		
2	Considera usted que se siente cansado al final de la jornada laboral.	X		X		X		
3	Considera usted que tiene demasiada carga laboral y se está desgastando.	X		X		X		
4	Considera usted que está demasiado tiempo en el trabajo por la carga laboral.	X		X		X		
5	Considera usted que trabajar en contacto directo con los usuarios hace que se sienta agotado/a.	X		X		X		
6	Considera usted que al ir su centro laboral ya se siente fatigado/a o cansado/a.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN DESPERSONALIZACIÓN</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	Considera que la sobrecarga laboral ha generado cambios desfavorables en su salud emocional.	X		X		X		
8	Considera que la entidad reconoce de manera satisfactoria su actitud y compromiso con el desempeño de sus funciones.	X		X		X		
9	Considera que las actividades que desarrolla usted no cumple con las expectativas del jefe y siente culpa por los problemas que estas generan.	X		X		X		
10	Considera usted que no le preocupa realmente lo que ocurra con sus compañeros de trabajo.	X		X		X		
11	Considera usted que la sobrecarga laboral la ha vuelto más insensible con los usuarios.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN REALIZACIÓN PERSONAL</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
12	Considera que en su centro de trabajo se cuenta con un buen clima laboral.	X		X		X		
13	Considera que usted propicia la generación de un clima agradable en el centro laboral.	X		X		X		
14	Considera que ha conseguido el reconocimiento esperado por el trabajo efectivo realizado.	X		X		X		
15	Considera usted que ayuda a los usuarios a resolver los problemas o dudas que tienen sobre sus consultas.	X		X		X		
16	Considera usted que el trabajo que realiza influye de manera positiva en sus compañeros/as.	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Los reactivos son suficientes para su aplicación, pues tiene relevancia lógica y funcional.

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



Dr. Jaime Leopoldo Cordero Cruzado  
 CLAD - 13348

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SÍNDROME DE BURNOUT

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Considera que se siente emocionalmente agotado/a por las labores que desarrolla en la entidad.	X		X		X		
2	Considera usted que se siente cansado al final de la jornada laboral.	X		X		X		
3	Considera usted que tiene demasiada carga laboral y se está desgastando.	X		X		X		
4	Considera usted que está demasiado tiempo en el trabajo por la carga laboral.	X		X		X		
5	Considera usted que trabajar en contacto directo con los usuarios hace que se sienta agotado/a.	X		X		X		
6	Considera usted que al ir su centro laboral ya se siente fatigado/a o cansado/a.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN DESPERSONALIZACIÓN</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	Considera que la sobrecarga laboral ha generado cambios desfavorables en su salud emocional.	X		X		X		
8	Considera que la entidad reconoce de manera satisfactoria su actitud y compromiso con el desempeño de sus funciones.	X		X		X		
9	Considera que las actividades que desarrolla usted no cumple con las expectativas del jefe y siente culpa por los problemas que estas generan.	X		X		X		
10	Considera usted que no le preocupa realmente lo que ocurra con sus compañeros de trabajo.	X		X		X		
11	Considera usted que la sobrecarga laboral la ha vuelto más insensible con los usuarios.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN REALIZACIÓN PERSONAL</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
12	Considera que en su centro de trabajo se cuenta con un buen clima laboral.	X		X		X		
13	Considera que usted propicia la generación de un clima agradable en el centro laboral.	X		X		X		
14	Considera que ha conseguido el reconocimiento esperado por el trabajo efectivo realizado.	X		X		X		
15	Considera usted que ayuda a los usuarios a resolver los problemas o dudas que tienen sobre sus consultas.	X		X		X		
16	Considera usted que el trabajo que realiza influye de manera positiva en sus compañeros/as.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ]

Aplicable después de corregir [ ]

No aplicable [ ]



CARLOS ARTURO SANTAMARIA VILCHEZ

## Anexo 5. Validaciones del instrumento de desempeño laboral

### FORMULARIO PARA EVALUACION DEL DESEMPEÑO LABORAL

El objetivo de este formulario es conocer la realidad de la salud mental del personal de salud y como esta afecta en su desempeño laboral, por lo consiguiente doy mi consentimiento para los fines se crean convenientes para materia de investigación.

	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias/Observaciones
	Si	No	Si	No	Si	No	
1. Acato los lineamientos y normas establecidos para el cumplimiento de las funciones asignadas.	X		X		X		
2. Me encuentro permanentemente en mi puesto de trabajo.	X		X		X		
3. Ayudo a mis compañeros de trabajo cuando las circunstancias lo requieren	X		X		X		
4. Propongo acciones y procedimientos para mejorar la atención.	X		X		X		
5. Realizo con responsabilidad mis funciones y deberes sin requerir supervisión.	X		X		X		
6. Asumo la responsabilidad por los resultados de mi trabajo.	X		X		X		
7. Estoy absolutamente seguro(a) de todas mis acciones en el trabajo.	X		X		X		
8. Soy prudente para emitir juicios u opiniones de temas delicados.	X		X		X		
9. Considero que los chismes influyen negativamente en el trabajo.	X		X		X		
10. Tengo gran capacidad para resolver problemas laborales.	X		X		X		
11. Me siento feliz, satisfecho(a) y completo(a) con mi trabajo.	X		X		X		
12. Comprendo los fundamentos de los procedimientos y técnicas de trabajo.	X		X		X		

13. Aplico los conocimientos adquiridos por experiencia laboral.	X		X		X		
14. Aplico las normas de control de calidad cuando es necesario.	X		X		X		
15. Si cometo errores los reporto en forma de informes para su posterior corrección.	X		X		X		
16. Tengo la habilidad de trabajar rápido, incluso durante situaciones de presión.	X		X		X		
17. Soy puntual para entregar los resultados y/o informes de mi trabajo.	X		X		X		
18. Participó activamente para llegar a una meta en común.	X		X		X		
19. Tengo la capacidad de organizar un grupo de personas para trabajar conjuntamente.	X		X		X		
20. Frente a un problema laboral realizo gestiones y consigo solucionarlo	X		X		X		

  
 Firma  
 D.N.I.: 32988766

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE EVALUACION DE DESEMPEÑO LABORAL**

**Observaciones:**

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: **Heli Julio Morales Murillo**

DNI: **32988766**

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Universidad de Postgrado ESAN	Mg. En Dirección de Marketing y Ventas	2012-2014
----	-------------------------------	--	-----------

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Farmacias Peruanas	Gerente Soporte Locales	Área de Ventas y Operaciones	2012 hasta la actualidad	

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

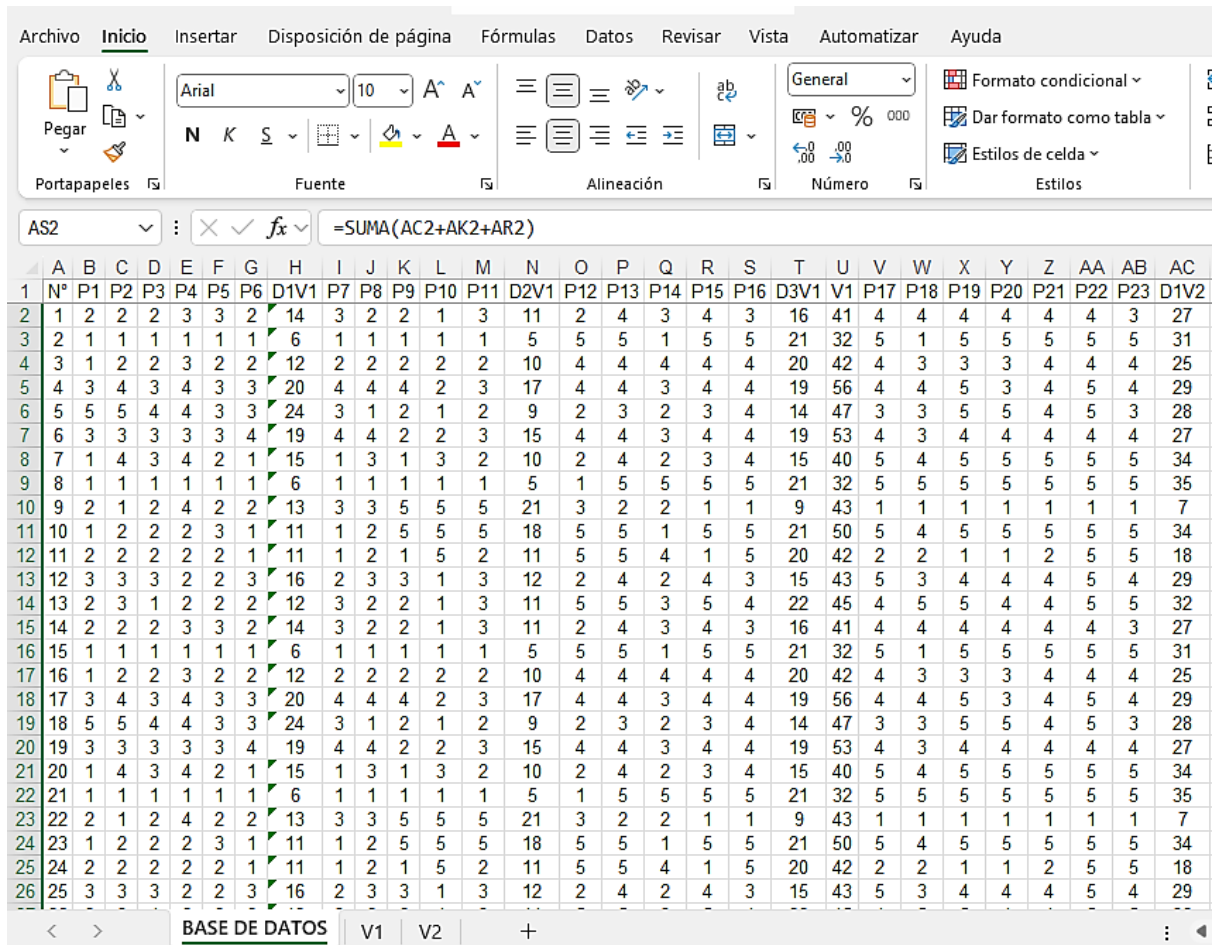
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

  
Firma  
D.N.I.: 32988766

Chimbote, 10 de Mayo del 2022.

64

Anexo 6. Base de datos



	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC
1	N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	D1V1	P7	P8	P9	P10	P11	D2V1	P12	P13	P14	P15	P16	D3V1	V1	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	D1V2
2	1	2	2	2	3	3	2	14	3	2	2	1	3	11	2	4	3	4	3	16	41	4	4	4	4	4	4	3	27
3	2	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	5	5	1	5	5	21	32	5	1	5	5	5	5	5	31
4	3	1	2	2	3	2	2	12	2	2	2	2	2	10	4	4	4	4	4	20	42	4	3	3	3	4	4	4	25
5	4	3	4	3	4	3	3	20	4	4	4	2	3	17	4	4	3	4	4	19	56	4	4	5	3	4	5	4	29
6	5	5	5	4	4	3	3	24	3	1	2	1	2	9	2	3	2	3	4	14	47	3	3	5	5	4	5	3	28
7	6	3	3	3	3	3	4	19	4	4	2	2	3	15	4	4	3	4	4	19	53	4	3	4	4	4	4	4	27
8	7	1	4	3	4	2	1	15	1	3	1	3	2	10	2	4	2	3	4	15	40	5	4	5	5	5	5	5	34
9	8	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	5	5	5	5	21	32	5	5	5	5	5	5	5	35
10	9	2	1	2	4	2	2	13	3	3	5	5	5	21	3	2	2	1	1	9	43	1	1	1	1	1	1	1	7
11	10	1	2	2	2	3	1	11	1	2	5	5	5	18	5	5	1	5	5	21	50	5	4	5	5	5	5	5	34
12	11	2	2	2	2	2	1	11	1	2	1	5	2	11	5	5	4	1	5	20	42	2	2	1	1	2	5	5	18
13	12	3	3	3	2	2	3	16	2	3	3	1	3	12	2	4	2	4	3	15	43	5	3	4	4	4	5	4	29
14	13	2	3	1	2	2	2	12	3	2	2	1	3	11	5	5	3	5	4	22	45	4	5	5	4	4	5	5	32
15	14	2	2	2	3	3	2	14	3	2	2	1	3	11	2	4	3	4	3	16	41	4	4	4	4	4	4	3	27
16	15	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	5	5	1	5	5	21	32	5	1	5	5	5	5	5	31
17	16	1	2	2	3	2	2	12	2	2	2	2	2	10	4	4	4	4	4	20	42	4	3	3	3	4	4	4	25
18	17	3	4	3	4	3	3	20	4	4	4	2	3	17	4	4	3	4	4	19	56	4	4	5	3	4	5	4	29
19	18	5	5	4	4	3	3	24	3	1	2	1	2	9	2	3	2	3	4	14	47	3	3	5	5	4	5	3	28
20	19	3	3	3	3	3	4	19	4	4	2	2	3	15	4	4	3	4	4	19	53	4	3	4	4	4	4	4	27
21	20	1	4	3	4	2	1	15	1	3	1	3	2	10	2	4	2	3	4	15	40	5	4	5	5	5	5	5	34
22	21	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	5	5	5	5	21	32	5	5	5	5	5	5	5	35
23	22	2	1	2	4	2	2	13	3	3	5	5	5	21	3	2	2	1	1	9	43	1	1	1	1	1	1	1	7
24	23	1	2	2	2	3	1	11	1	2	5	5	5	18	5	5	1	5	5	21	50	5	4	5	5	5	5	5	34
25	24	2	2	2	2	2	1	11	1	2	1	5	2	11	5	5	4	1	5	20	42	2	2	1	1	2	5	5	18
26	25	3	3	3	2	2	3	16	2	3	3	1	3	12	2	4	2	4	3	15	43	5	3	4	4	4	5	4	29