



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

Facultad de Ciencias de la Salud

Escuela Profesional de Psicología



**“AUTOEFICACIA, SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN
LOS MIEMBROS DEL CUERPO GENERAL DE BOMBEROS VOLUNTARIOS DE
LA PROVINCIA DE CUSCO, 2021”**

Tesis presentada por:

**Marisse Vargas Serrano
María del Carmen Murillo Vizcarra**

Para optar el título profesional de psicóloga

Asesor: Dr. Mgtr. Gareth Del Castillo Estrada

Cusco – 2022



Agradecimientos

A Dios, por permitirnos llegar a este momento tan especial e importante en nuestra vida profesional, y guiar nuestro camino.

Al cuerpo general de bomberos voluntarios, por su labor diaria, su vocación de servicio, y por el tiempo brindando para realizar la presente investigación, y a nuestro amigo Fabricio Lizarraga Bombero voluntario de la compañía Cusco 39, por su ayuda.

A nuestra carrera, que nos brindó las herramientas necesarias para llevar a cabo esta investigación, así como la motivación para seguir en el proceso con empatía, perseverancia y confianza.



Dedicatoria

Para mis padres, que por su esfuerzo para costear una educación y por los valores que me inculcaron he podido llegar a este momento. A mis hermanas, que me han acompañado en este proceso, y me han motivado siempre a seguir adelante. A mis amigos y amigas que han comprendido mis tiempos, y han estado conmigo en cada momento. A mis tíos Julio y Pancho en el cielo, que con sus palabras siempre me han impulsado a plantearme metas grandes. A mi sobrina que ve en mí un ejemplo a seguir, y por quién siempre velaré. Por último y no menos importante a Many, mi mascota que me acompañó en cada noche de desvelo.

Marissé

Para mis padres, por ser pilares importantes en mi vida, demostrándome día a día siempre su cariño y su apoyo incondicional en cada paso que doy. A mi sobrino por darme ánimo y sacarme sonrisas en momentos difíciles de este proceso. A mis amigas y amigos que siempre han estado para mí en todo momento, y para toda mi familia que siempre me dan esa fortaleza para seguir creciendo profesionalmente.

Maria del Carmen



Presentación

Jurado de tesis

Dr. Ps. Rocio Liney Pezua Vasquez

Dictaminante

Mgt. Luis Fernando Gamio Gonzalez

Dictaminante

Mgt. Juan Segismundo Durand Guzmán

Presidente replicante

Ps. Katherine Calderón Córdova

Replicante

Dr. Ps. Gareth del Castillo Estrada

Asesor



Índice general

Agradecimientos.....	2
Dedicatoria	3
Presentación	4
Índice de tablas.....	8
Índice de Figuras.....	9
Resumen.....	10
Abstract.....	11
Capítulo I: Introducción	12
1.1 Planteamiento del problema	12
1.2 Formulación del problema	18
1.2.1 Problema general.....	18
1.2.1 Problemas Específicos.....	18
1.3 Justificación.....	19
1.3.1 Conveniencia.....	19
1.3.2 Relevancia social.	19
1.3.3 Implicancias prácticas.	20
1.3.4 Valor teórico.	21
1.3.5 Utilidad metodológica.....	21
1.4 Objetivos de la investigación	22
1.4.1 Objetivo general.....	22
1.4.2 Objetivos específicos.	22
1.5 Delimitación del estudio	22
1.5.1 Delimitación Espacial.	22
1.5.2 Delimitación Temporal.....	23
1.6 Viabilidad	23
1.7 Aspecto Ético.....	23
Capítulo II: Marco Teórico.....	25
2.1. Antecedentes	25
2.1.1 Antecedentes internacionales.	25



2.1.2 Antecedentes nacionales.....	27
2.1.3 Antecedentes locales.....	29
2.2 Bases Teóricas.....	30
2.2.1. Autoeficacia.....	30
2.2.2 Síndrome de Burnout.....	42
2.2.3 Satisfacción laboral.....	60
2.3 Hipótesis.....	71
2.3.1 Hipótesis general.....	71
2.4 Variables.....	71
2.5. Operacionalización de las Variables.....	72
2.6. Términos básicos.....	75
Capítulo III: Método.....	76
3.1 Alcance del Estudio.....	76
3.2 Diseño de la investigación.....	76
3.3 Población.....	77
3.3.1. Muestra.....	78
3.3.2 Distribución de la Población en general.....	78
3.3.3 Distribución de la población específica.....	80
3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	83
3.4.1 Escala de Autoeficacia General de Baessler & Schwarzer.....	83
3.4.2 Inventario de Burnout de Maslach (MBI).....	84
3.4.3 Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC.....	84
3.5 Validez y confiabilidad de los Instrumentos.....	85
3.5.1 Escala de Autoeficacia General de Baessler & Schwarzer.....	85
3.5.2 Burnout Maslach Inventory (BMI).....	85
3.5.3 Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma (SL-SPC).....	86
3.6 Plan de Análisis de Datos.....	87
3.7 Aspectos operativos.....	88
3.7.1 Cronograma.....	88
3.7.2 Presupuesto y Financiamiento.....	89
Capítulo IV: Resultados de la investigación.....	90
4.1 Resultado respecto a los objetivos específicos.....	90
4.2 Resultado respecto al objetivo general.....	96



Capítulo V: Discusión	99
5.1 Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos.....	99
5.2 Limitaciones del estudio	101
5.3 Comparación crítica con la literatura existente	101
5.4 Implicancias del estudio.....	105
Conclusiones	107
Recomendaciones	109
Bibliografía	111



Índice de tablas

Tabla 1 Edad	78
Tabla 2 Tiempo de servicio.....	78
Tabla 3 Sexo	79
Tabla 4 Compañía.....	79
Tabla 5 Edad Según compañías	80
Tabla 6 Tiempo de servicio según Compañías	80
Tabla 7 Sexo según Compañías	81
Tabla 8 Edad según sexo.....	81
Tabla 9 Tiempo de servicio Según edad.....	82
Tabla 10 Tiempo de servicio Según sexo	82
Tabla 11 Confiabilidad de la Escala General de Autoeficacia	85
Tabla 12 Confiabilidad de la Escala de Satisfacción Laboral.....	86
Tabla 13 Nivel de autoeficacia en miembros del CGBV	91
Tabla 14 Presencia del síndrome de burnout en miembros del CGBV	92
Tabla 15 Nivel de satisfacción laboral en miembros del CGBV	93
Tabla 16 Nivel de autoeficacia en miembros del CGBV	94
Tabla 17 Nivel de autoeficacia en miembros del CGBV.....	95
Tabla 18 Presencia del síndrome de burnout en miembros del CGBV	95
Tabla 19 Nivel de satisfacción laboral en miembros del CGBV	96
Tabla 20 Relación entre el nivel de autoeficacia y el nivel de satisfacción laboral	97
Tabla 21 Relación entre la condición de burnout y el nivel de satisfacción laboral.....	98
Tabla 22 Relación entre la condición de burnout y el nivel de autoeficacia	98



Índice de Figuras

Figura 1 Nivel de autoeficacia en miembros del CGBV	91
Figura 2 Presencia del síndrome de burnout en miembros del CGBV	92
Figura 3 Nivel de satisfacción laboral en miembros del CGBV	93



Resumen

El presente estudio de investigación tuvo como objetivo conocer la relación entre autoeficacia, síndrome de burnout y satisfacción laboral en los miembros del cuerpo general de bomberos voluntarios de la provincia de Cusco. Se utilizó un enfoque cuantitativo de alcance descriptivo comparativo – correlacional con un diseño no experimental de corte transversal, la población objeto de estudio estuvo conformada por 130 bomberos voluntarios pertenecientes a las tres compañías de la provincia de Cusco. Para la obtención de los niveles de autoeficacia se utilizó la Escala de Autoeficacia General de Baessler & Schwarzer, se utilizó el inventario de Bournout de Maslach para identificar la presencia del síndrome de burnout, y por último para la evaluación de la satisfacción laboral se utilizó la escala de satisfacción laboral de Sonia Palma. Para el análisis de los datos se utilizó el estadístico para las ciencias sociales (SPSS) y el chi - cuadrado para comprobar o anular las hipótesis planteadas. Como resultado se obtuvo que existe una relación parcial entre las variables, entendiendo que, si existe relación entre la autoeficacia y la satisfacción laboral, en cuanto a los objetivos específicos se obtuvo que La mayoría de bomberos voluntarios cuenta con un nivel de autoeficacia alta, no presenta síndrome de burnout y más de la mitad se ubica en el nivel regular de satisfacción laboral. Como conclusión se llegó a que si el bombero voluntario presenta un nivel alto de autoeficacia a la vez presentara satisfacción laboral, que la mayoría de bomberos cuentan con un adecuado manejo frente al estrés por lo que no presentan síndrome y que este a su vez no influye en su autoeficacia ni en su satisfacción laboral. La presente investigación fue realizada en una población poco estudiada por lo que servirá como antecedente para futura investigaciones especialmente enfocada en estas poblaciones.

Palabras clave: Autoeficacia, síndrome de burnout, satisfacción laboral, bomberos voluntarios.



Abstract

The objective of this research study was to determine the relationship between self-efficacy, burnout syndrome, and job satisfaction in members of the “Cuerpo general de bomberos voluntarios” of the province of Cusco. A quantitative approach of descriptive comparative-correlational scope was used with a non-experimental cross-sectional design, the study population consisted of 130 volunteer firefighters belonging to the three companies of the province of Cusco. To obtain the levels of self-efficacy, the Baessler & Schwarzer “Escala de Autoeficacia general” was used, Maslach's Burnout inventory was used to identify the presence of burnout syndrome, and finally, for the evaluation of job satisfaction, the “Escala de satisfacción laboral de Sonia Palma” was used. For the analysis of the data Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) and the chi-square were used to verify or nullify the hypotheses proposed. As a result, it was found that there is a partial relationship between the variables, understanding that there is a relationship between self-efficacy and job satisfaction. As for the specific objectives, it was found that most volunteer firefighters have a high level of self-efficacy, do not have burnout syndrome and more than half of them have a regular level of job satisfaction. As a conclusion, it was concluded that if the volunteer firefighter has a high level of self-efficacy, he/she will also have job satisfaction, that most firefighters have adequate stress management and therefore do not have burnout syndrome, and that this in turn does not influence their self-efficacy or job satisfaction. This research was carried out in a population that has not been studied much, so it will serve as a precedent for future research especially focused on these populations.

Keywords: Self-efficacy, burnout syndrome, job satisfaction, volunteer firefighters.



Capítulo I: Introducción

1.1 Planteamiento del problema

El Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, está formado por Catorce mil Bomberos de 232 compañías; en la Región Cusco con 14 Compañías y aproximadamente 600 miembros entre mujeres y varones que oscilan entre las edades de 18 y 50 años; dentro de la provincia de Cusco existen 3 compañías, que se mencionan a continuación: Compañía 39 perteneciente a Cusco, Compañía 116 perteneciente a San Sebastián y Compañía 119 perteneciente a San Jerónimo (CGBVP, 2018).

El CGBVP, es un organismo que tiene la labor de rescatar y salvaguardar la vida, como también extinguir y controlar incendios; enfrentándose todos los días a enormes emergencias con peligro de muerte. (CGBVP, 2018).

La labor de los bomberos se presencia en la mayoría de países, sin embargo, las condiciones en las que realizan sus funciones y los beneficios que se les otorga no son precisamente iguales; México, Venezuela, Alemania, Estados Unidos, España y Portugal son algunos de los países en los que, el Bombero recibe una remuneración a cambio de sus servicios (Peru21, 2017). En Perú, el bombero, realiza esta labor de manera voluntaria, las acciones de emergencia que atienden son: accidentes vehiculares, incendios, emergencias médicas, fuga de gas, derrames de productos, rescates, corto circuito, falsa alarma, servicios especiales (demostraciones, simulacros y guardia en eventos públicos), entre otros (Ley N° 1260, 2021) y a pesar de la peligrosidad a la que se enfrenta en cada emergencia, por lo que esta gran labor requiere de una gran vocación, exige mucho compromiso, esfuerzo, tiempo y sobre todo amor al prójimo, es por ello que ser bombero está considerado como una de las profesiones más nobles y solidarias.



Es importante referir que, a lo largo de los años el CGBVP ha sido una institución la cual ha ofrecido su vocación de servicio de manera voluntaria en bien de la sociedad sin recibir algún tipo de beneficio constante; en la actualidad el CGBVP cuenta con una Ley N°1260 la cual reconoce los beneficios con los que cuentan cada bombero activo de la organización, donde se dispone que todos los bomberos activos que no cuenten con seguro, deben ser atendidos por derecho y gozar las asistencias necesarias por el seguro social de salud sin tener costo alguno, esto quiere decir que, cubrirá la hospitalización, la recuperación y/o rehabilitación del bombero. También podrán acceder al programa de becas a nivel nacional y crédito educativo a cargo del ministerio de educación; la cual contempla que, tanto los voluntarios como sus descendientes puedan obtener becas con un puntaje adicional al momento de ser asignada la beca siempre y cuando se cumpla los requisitos que expone dicha entidad, de igual manera cuentan con libre acceso al transporte público. En la misma línea, la Ley menciona el beneficio de una pensión al bombero o a sus herederos en causa de incapacidad permanente o fallecimiento, sin embargo, aún no se ha establecido el monto de la pensión ni condiciones para su otorgamiento (Ley N° 1260, 2021).

Es importante señalar que se ha logrado un gran avance en la ampliación de los beneficios que se les otorgará, sin embargo, estos beneficios se enfocan mayoritariamente a nivel familiar, en el ámbito profesional, pero áreas limitadas, y en la salud física; sin una atención directa en su salud mental o en los proyectos profesionales y laborales. Es por ello, la importancia de poder incentivar la investigación sobre problemáticas referidas a la salud mental, y así poder reducir los posibles riesgos psicosociales.

Al encontrarse en situaciones de riesgo que comprometan la integridad tanto del bombero como de la persona en emergencia y la presencia de escenarios complicados que requerirán de un actuar rápido y eficaz, el bombero voluntario debería - además de contar con las herramientas necesarias para abordar el problema - sentirse preparado para



enfrentarlo, y así poder obtener un desenlace positivo, a esta capacidad se le llamará autoeficacia, pues siendo un organismo que brinda servicio voluntario a las personas y a la comunidad es indispensable desarrollarla, y que junto a otras competencias fundamentales para la praxis de sus funciones permitirá al voluntario ejercer su labor de forma integral.

Rojas, basándose en Bandura afirma que: la autoeficacia, es la apreciación de cada persona con respecto a sus propias capacidades en las cuales constituirá y así mismo establecerá su comportamiento de manera que le permita alcanzar el rendimiento que desea (Rojas, 2007). Entonces, según las funciones que debe cumplir un bombero voluntario y el servicio que brinda a la sociedad, este deberá lograr reconocer sus habilidades y capacidades que frente a una determinada situación lo lleven a obtener buenos resultados, así poder utilizarlos a futuro en situación similar.

Por otro lado, es importante reconocer que los bomberos voluntarios, fuera de esta organización, tienen responsabilidades académicas, laborales, familiares y de ocio, donde se encuentran expuestos a situaciones como: problemas de salud, familiares, económicos y sociales; causando probablemente desequilibrio de las exigencias percibidas y los recursos que posee, para enfrentarse a estas; a dicho desequilibrio se le conoce como estrés laboral (Organización Internacional del Trabajo, 2016).

El CGBVP, cuenta con una estructura orgánica funcional determinada, sin embargo, es insuficiente a nivel administrativo, en asignación de obligaciones, división de trabajos, perfil profesional y la gestión del recurso humano. Si bien es cierto, las condiciones ambientales (materiales, equipos, implementación, etc.) tienen una gran influencia en el desempeño de los bomberos, es importante darle un valor particular al factor humano, ya que los integrantes que conforman la institución buscan tener resultados positivos en cada labor y actividad que realizan, es por ello que la gestión de organizaciones condiciona, el



reconocimiento de sus procesos y la gestión de los recursos, que en desenlace contribuirá de forma eficaz a esta organización. A sí mismo, la estructura organizacional y el desempeño de los bomberos contribuyen al desarrollo de la entidad, tanto individual como grupal, teniendo como referencia que, a nivel internacional se ha ido mejorando las condiciones físicas, el entorno laboral, así como también en las relaciones sociales que logran generar los niveles de motivación, al igual que el aumento del desempeño laboral (Vera, 2016).

Todas las labores que realiza el bombero implica tener las condiciones físicas adecuadas con un nivel alto de concentración, ya que vivirá distintas situaciones riesgosas que se presenten en su labor, donde deberá afrontar escenarios que colocan en riesgo incluso su propia vida, con la única finalidad de conseguir los objetivos más altos asociados con la misión organizacional, por lo que, logran reconocer la importancia de sus funciones, responsabilidades y sus competencias de acuerdo con el cargo que desempeñan dentro de una estructura del CGBVP (Vera, 2016).

Así, considerando que tienen el deber de desarrollar dos labores, tanto uno de orden administrativo y operativo (de riesgo) - incluyendo en estas las labores extra organizacionales que realizan- entonces, posiblemente las funciones mencionadas podrían originar una sobrecarga, sumándole a esto la parte de riesgo que conlleva la labor como bombero, superior a la de cualquier otra actividad, lo que podría contribuir al origen de un alto estrés laboral y una fallida intervención.

Según un estudio acerca de rutinas laborales, hoy en día, más de un 50% afirman estar sobrecargados con su trabajo, en cambio en los años 70 esa cantidad no llegaba ni al 20%, datos que llevan a comprobar que los trabajadores han normalizado ese exceso laboral que, en último término, acaba quemándolos (Gestion , 2017).



Olavarría (como se citó en Salé, 2018), sustentó que: el mas del 50% de recursos humanos en el País presenta estrés, de acuerdo al último reporte del Instituto de Integración, frente a las altas estadísticas, el especialista alerta que, las personas que padecen de estrés estarían expuestos a desencadenar un estrés mayor o crónico que conlleve un malestar físico como mental, conocido este último como el Síndrome de Burnout(p,15.)

Es así que, el burnout es un síndrome que tiene como característica el agotamiento emocional, la despersonalización y una baja realización personal frente a su trabajo, esto se puede presentar entre los individuos que sus tareas diarias se ciñen a la asistencia de personas (Maslach y Jackson, 1981).

De acuerdo a lo mencionado anteriormente, la Organización Mundial de la Salud (OMS) hace referencia a que hoy en día se reconoce que el estrés y el descontento de la persona con la labor que realiza, así como con su ambiente de trabajo, son las problemáticas principales que afectan la salud tanto a nivel físico como mental en los miembros de una organización, y por consecuencia al correcto funcionamiento del organismo para el que trabajan (Leka, 2004).

Pero, un trabajador que si se encuentra satisfecho con su trabajo mostrará un mejor desempeño, así como también gozará de una buena salud física y psicológica; ya que ello es primordial en la gestión y en el desarrollo de la organización en la cual labora el personal, en este caso los bomberos voluntarios (Taipe, 2014).

Así, la satisfacción laboral es la tendencia aproximada a la estabilidad frente al trabajo, en base a las creencias y valores, que son desarrollados partiendo desde su vivencia ocupacional. Estas actitudes comienzan en el entorno laboral donde se desenvuelve, y tiene una relación directa con el desempeño, puesto que un trabajador que es feliz logra ser un trabajador con una alta productividad (Palma, 2005).



De acuerdo a los datos recabados en una pequeña conversación con algunos miembros del CGBV Cusco, manifiestan que los equipamientos que poseen en la compañía no son los suficientes y el sistema que utilizan es precario para hacer frente de manera satisfactoria a una emergencia, por otro lado, indican que no existe una concepción clara por parte del estado, que ampare y delimite su labor y su condición como bombero, esto generando dudas e inconvenientes al momento de realizar sus funciones. El nivel administrativo es parte primordial dentro de una organización, el poseer una alta dirección, niveles intermedios y nivel operativo adecuadamente estructurado, favorece a la interrelación apropiada del talento humano, con el fin principal de garantizar una gestión eficiente y lograr los objetivos (Fernández, 2010). Por último, manifiestan que no desean un salario, pero si se encuentran en la expectativa de contar con beneficios los cuales resguarden su vida y salud, y por otro lado capacitaciones que mejoren el nivel de sus conocimientos.

Según lo mencionado anteriormente, podemos identificar la existencia de dos tipos de problemática, primero por el lado individual, de acuerdo al desgaste físico, psicológico, que podría contribuir a la aparición de ciertos riesgos psicosociales como: el conflicto familia- trabajo y el trabajo emocional, ausentismo, el estrés laboral, abandono y el síndrome de burnout, siendo a su vez un potente causante de trastornos, como ansiedad y depresión, al igual que enfermedades físicas (Gestión, 2017), y segundo en cuanto a la gestión organizacional de la institución sobre implementación, gestión del recurso humano, proceso adecuados para la mejora al momento de seleccionar el personal, normas, beneficios, entre otros; que por otro lado, podrían generar también complicaciones respecto a cuan satisfecho se encuentra el voluntario en su centro de labor, esto posiblemente contribuyendo a la mala evaluación de las propias capacidades del voluntario para hacer frente a una situación complicada.



Es importante poder evaluar e identificar los niveles de autoeficacia, la presencia de burnout y la satisfacción laboral de los integrantes del CGBV del Cusco y describir como se manifiesta la relación de estas, para que el organismo pueda tener conocimiento, y solicitar, según los resultados, programas donde los integrantes desarrollen las habilidades necesarias, generar nuevos mecanismos de organización en base a los resultados obtenidos del presente estudio, y que así se puedan conseguir los objetivos establecidos, siempre en beneficio de la comunidad, como también de manera personal y organizacional. Pues de no realizar de forma adecuada su función, estaría en riesgo la vida de otras personas, así como también el mismo bombero que a futuro podría salvar más vidas.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general.

¿Cuál es la relación entre Autoeficacia, síndrome de Burnout y Satisfacción laboral en los miembros del cuerpo general de bomberos voluntarios de la provincia de Cusco, 2021?

1.2.1 Problemas Específicos.

¿Cuál es el nivel de autoeficacia en los miembros del cuerpo general de bomberos voluntarios de la provincia de cusco, 2021?

¿Cómo se presenta el síndrome de burnout en los miembros del cuerpo general de bomberos voluntarios de la provincia de Cusco, 2021?

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en los miembros del cuerpo general de bomberos voluntarios de la provincia de Cusco, 2021?

¿Cuál es el nivel de Autoeficacia en miembros del cuerpo general de bomberos voluntarios de la provincia de Cusco, según sexo y edad?



¿Existe presencia de Síndrome de Burnout en miembros del cuerpo general de bomberos voluntarios de la provincia de Cusco, según tiempo de servicio?

¿Cuál es el nivel de Satisfacción Laboral en el cuerpo general de bomberos voluntarios de la provincia de Cusco, según compañía?

1.3 Justificación

1.3.1 Conveniencia.

La presente investigación contribuirá al reconocimiento sobre la manifestación de las variables estudiadas en el CGBVP y permitirá identificar los niveles en los que se presentan la autoeficacia y la satisfacción laboral, de igual forma para descartar o encontrar la presencia del síndrome de Burnout, al mismo tiempo poder, controlar o reducir riesgos psicosociales, teniendo en cuenta que posiblemente una reducción de la autoeficacia, pueda implicar a la presencia de estrés y el avance del síndrome de burnout, y a su vez generar posibles enfermedades tanto físicas como psicológicas, afectando a la satisfacción que pueda tener en su labor como bombero voluntario, y por lo tanto también poner en riesgo a las personas al momento de desarrollar su función. Por otro lado, el voluntario al realizar un buen desempeño durante una emergencia, podrá reconocer sus habilidades y destrezas en las cuales se desenvuelve de mejor manera y las podrá potenciar en las siguientes emergencias. Permitiendo a las compañías de bomberos mejorar sus procesos de gestión en razón al diagnóstico presentado.

1.3.2 Relevancia social.

La labor de un bombero implica una gran responsabilidad, poseer bajo su amparo la vida e integridad de otra persona al momento de una emergencia, en tal caso este deberá tomar decisiones de manera rápida, las cuales conlleven a que su labor, así como los servicios prestados se ejecuten de manera efectiva y lograr conseguir un desenlace positivo, es por ello teniendo en cuenta una perspectiva social, el bombero voluntario debe ejercer su labor de



manera eficaz, y debe ser este quien mantenga un bienestar integro, pues de esta manera los beneficiados serán los individuos que se encuentran en algún acontecimiento de peligro, es importante considerar que los mismos bomberos también arriesgan su integridad física y mental, mediante la reducción de riesgo en su actuar. Por lo mencionado, es que el estudio de las variables en la presente investigación podrá beneficiar a los miembros del CGBV, a la institución en general y a las personas que acuden a su servicio buscando un resultado satisfactorio. De esta manera las acciones operativas vinculadas a las funciones del puesto ocupado por los bomberos podrían identificar bajo el diagnostico entregado por el estudio aspectos que sirvan de control y en base a perfiles posteriores de evaluación configuren un proceso de mejora continua con el aporte de variables psicológicas.

1.3.3 Implicancias prácticas.

Los resultados obtenidos en la presente investigación podrán servir como base y guía para la elaboración de nuevas líneas/ rubricas para el proceso tanto en la convocatoria como en la selección de nuevo personal voluntario, tomando en cuenta que no se tiene un proceso consensuado y definido a nivel de todas las compañías, por lo que los resultados serían de beneficio para la iniciativa del establecimiento de nuevas bases.

Por otro lado, existe una amplia investigación sobre las variables estudiadas pero referidas en otros grupos poblacionales como centros educativos, centros de salud, organizaciones empresariales, etc. Sin embargo, este grupo poblacional que son los Bomberos Voluntarios de la provincia Cusco, no se han realizado investigaciones que competen al área de la salud mental o de ámbitos psicológicos, por lo que esta investigación da un necesario protagonismo a los bomberos voluntarios y a su bienestar psicológico.

En relación a las variables estudiadas a través de los resultados podrán ser utilizados para realizar talleres o programas de bienestar psicológico, con el desarrollo de estrategias y técnicas en beneficio a que los bomberos voluntarios se desempeñen de una manera eficaz



para llegar a satisfacer las demandas a las cuales están expuestos y sentirse satisfechos con su labor, así como también reducir y prevenir los niveles de riesgos psicosociales (Burnout) a los que podrían estar expuestos a desarrollar.

1.3.4 Valor teórico.

La labor que realiza un bombero en el Perú como se sabe es voluntaria, característica que le da un valor adicional más a esta, de tal forma que las variables estudiadas en dicha población podrían manifestarse de manera distinta a la que se presenta en otros sujetos cuyas labores son remuneradas, es así que los resultados que se han obtenido en la presente investigación podrían ayudar a comprender de mejor manera a la población de bomberos voluntarios, no solamente de las compañías participantes de este estudio sino también a la comunidad de bomberos a nivel nacional, tomando en cuenta las pocas exploraciones realizadas que existen acerca de la organización de bomberos voluntarios, quedando como una fuente de información. Así como también, podrá beneficiar a futuras investigaciones que se enfoquen en la perspectiva de comportamiento, enfocados en el recurso humano o que deseen profundizar el presente estudio. El evaluar ambientes de labor en beneficio de la sociedad con modelos psicológicos utilizados generalmente en rubros más vinculados al ámbito de trabajo formal permite encontrar datos empíricos que podrían servir de fundamento a los modelos teóricos para su desarrollo y ampliación.

1.3.5 Utilidad metodológica.

Al momento de la búsqueda de instrumentos y los modelos teóricos para el análisis de las variables se pudo evidenciar la falta de los mismos para la población de estudio, habiendo tenido que adaptar los instrumentos sin modificar el modelo si no solo la redacción, para que así también se pueda beneficiar a futuras investigaciones, de manera que la medición y recolección de datos será más específica y definida. Por otro lado, los resultados también podrán beneficiar a la definición de la relación que se puedan encontrar en las tres variables tomadas en cuenta para este estudio, así generar nuevas conceptos y mejoras en la forma de



experimentar acerca de la población y sus características. Y permitir el desarrollo de otros alcances de investigación.

1.4 Objetivos de la investigación

1.4.1 Objetivo general.

Conocer la relación entre Autoeficacia, síndrome de Burnout y satisfacción Laboral en los miembros del cuerpo general de bomberos voluntarios de la provincia de Cusco, 2021.

1.4.2 Objetivos específicos.

a) Describir los niveles de Autoeficacia que presentan los miembros del cuerpo general de bomberos voluntarios de la provincia de Cusco.

b) Describir la presencia del síndrome de Burnout en los miembros del cuerpo general de bomberos voluntarios de la provincia de Cusco.

c) Describir los niveles de satisfacción laboral en los miembros del cuerpo general de bomberos voluntarios de la provincia de Cusco.

d) Determinar el nivel de Autoeficacia en miembros del cuerpo general de bomberos voluntarios de la provincia de Cusco, según sexo y edad.

e) Determinar la existencia del Síndrome de Burnout en miembros del cuerpo general de bomberos voluntarios de la provincia de Cusco, según tiempo de servicio.

f) Determinar el nivel de Satisfacción Laboral en el cuerpo general de bomberos voluntarios de la provincia de Cusco, según compañía.

1.5 Delimitación del estudio

1.5.1 Delimitación Espacial.

La presente investigación se realizará en las 03 compañías que conforman los bomberos voluntarios de la provincia de Cusco, dichas compañías son las



mencionadas a continuación: Compañía Cusco N°39, San Sebastián N°116, San Jerónimo N°119, que prestan servicio público de manera voluntaria y sin percibir remuneración alguna. No son considerados como funcionarios ni servidores públicos.

1.5.2 Delimitación Temporal.

El trabajo de investigación será llevado a cabo en el presente año, siendo un estudio transversal, ya que los datos se recolectarán en un solo momento.

1.6 Viabilidad

El estudio es viable, ya que se tendrá accesibilidad a la población, la cual permitirá la aplicación de los instrumentos que serán utilizados para realizar la medición de las variables que regirán el presente estudio. Es una investigación del cual se podrá obtener información, ya que existen estudios previos acerca de las variables planteadas, si bien es cierto no exactamente de la misma población, pero ayudara al mejor entendimiento; con la utilización de textos impresos y electrónicos, repositorios, boletines informativos y algunas revistas. Se abarcará una población extensa, considerando que se trabajará con las compañías a nivel provincial, siendo necesario el transporte, para el que sí se cuentan con los recursos financieros necesarios.

1.7 Aspecto Ético

Teniendo en cuenta que en la presente investigación se utilizará información personal de cada participante, se le brindará un consentimiento informado. Dicho documento será previamente enviado al Comandante departamental del Cuerpo General de Bomberos voluntarios—Cusco; quién es la autoridad correspondiente para otorgar los permisos necesarios. Se respetará la confidencialidad de los resultados que serán obtenidos como de la información que aportara cada uno de los integrantes de la institución, cuidando la integridad de cada participante. Los resultados y conclusiones obtenidos serán solamente usados con



finés académicos, y dependerá del Organismo usarlos para fines de mejora de sus integrantes. Así mismo, mencionar que se ha respetado la autoría de las fuentes bibliográficas, es por ello que se hace informe de los autores con cada uno de sus datos de editorial y la parte ética que éste conlleva.



Capítulo II: Marco Teórico

2.1. Antecedentes

2.1.1 Antecedentes internacionales.

Pico, C & Sarabia, L. (2015), en su investigación “El Burnout y su relación con la Satisfacción Laboral en el Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito” para optar el grado de titulada en psicología industrial, con el objetivo de determinar la relación del burnout con la satisfacción en su población de estudio, utilizó un enfoque cuantitativo con un alcance descriptivo-correlacional y de diseño no experimental de carácter transversal; dicha investigación tuvo como población a 194 trabajadores de la provincia de Quito, con una muestra de 133 bomberos del área de siniestros de ambos sexos desde 19 años en adelante y como mínimo con un año de servicio, de los cuales se obtuvieron los siguientes resultados: más del 80% muestra un nivel bajo de agotamiento emocional, esto quiere decir, que los voluntarios poseen motivaciones emocionales y físicas para realizar su labor; más de la mitad demuestra un nivel bajo de despersonalización, lo cual quiere decir que poseen una idea positiva sobre su trabajo; y de acuerdo a la realización personal menos de la mitad sugiere un nivel alto, que manifiesta la realización plenamente a nivel profesional como personal. Por otro lado, haciendo referencia a la satisfacción laboral, la parte intrínseca, mostró un nivel de satisfacción adecuado, que de acuerdo a factores como el reconocimiento que obtiene en el ambiente donde labora y el grado de responsabilidad, se denota un sentimiento de autorrealización y enriquecimiento resultado de la completa satisfacción de ejercer dicha labor, en cambio del lado extrínseco, se obtiene un nivel de insatisfacción, lo que comprende la relación con la organización institucional, como: las condiciones ambientales del trabajo, los y la remuneración. En conclusión, se obtuvo que, las dos



variables estudiadas presentan una relación inversamente proporcional, es decir, que mientras una variable se incrementa la otra disminuye y viceversa; demostrando que el síndrome de burnout puede incidir en la satisfacción laboral de los bomberos operativos del área de siniestros (Pico & Sarabia, 2015).

Merino, Fernández, & Bargsted, en su artículo titulado “El papel moderador de la autoeficacia ocupacional entre la satisfacción y la irritación “que tuvo como objetivo comprobar el posible efecto modulador de la autoeficacia ocupacional, dicha investigación se realizó con una muestra conformada por 386 sujetos. Todos los participantes fueron activos laboralmente, demostraron una antigüedad laboral media de 11 años, donde los resultados ratificaron una correlación positiva entre autoeficacia ocupacional y satisfacción laboral ($p < 0.01$) y una relación negativa entre irritación emocional y autoeficacia ocupacional ($p < 0.01$). En conclusión, se demostró que entre los voluntarios, quienes poseían mayor autoeficacia revelaban niveles menores de estrés, lo que ratifica el papel mediador de la autoeficacia en las experiencias de estrés laboral (Merino, Fernández, & Bargsted, 2015).

Atencio, Sonia y Ortega Helen (2015), en su investigación titulada “Satisfacción laboral y compromiso organización en el cuerpo de bomberos “para conseguir el título de psicólogos, tuvieron como objetivo determinar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en el cuerpo de bomberos, utilizaron una metodología de investigación de tipo y nivel descriptivo- correlacional, con un diseño no experimental. La población a estudiar se definió a través de una muestra de 128 bomberos. En cuanto a los resultados, se evidencio que un 75,8 % poseen un alto nivel de satisfacción laboral; es decir que mantiene actitudes como conformidad, cumplimiento de las necesidades y expectativas, lo que consigue desenvolver en ellos actitudes favorables frente a su labor; primariamente por razones personales. Por otro lado de acuerdo al compromiso organizacional, en más de la mitad de la población se obtuvo una valoración alta, de los cuales se concluyen valores como:



la solidaridad , sentimientos de pertenencia , preocupación , respeto , responsabilidad, lealtad y aprecio de sus empleados hacia la organización; por último en cuanto a la correspondencia de las variables satisfacción laboral y compromiso organizacional se obtuvieron valores altos (3,37) en el primero , y valores medios en el segundo (4,78) por lo tanto la hipótesis que refería a “mayor nivel de satisfacción laboral habrá mayor nivel en compromiso organizacional” no fue comprobada, quiere decir, que existe una correlación positiva, pero baja entre las variables de estudio (Atencio & Ortega, 2009) .

2.1.2 Antecedentes nacionales.

Molina (2017), en su estudio “Autoeficacia y compromiso organizacional en los trabajadores del Cuerpo General de bomberos de Lima Norte, 2017” para optar al título de licenciado en psicología, el objetivo principal que tuvo fue determinar la correlación entre las variables; donde utilizó un diseño no experimental - transversal y fue de tipo descriptivo correlacional, en una población integrada por 200 sujetos, de ambos sexos con en edades que variaban entre 18 a 51 años; y se hallaron los resultados a continuación: referido a la autoeficacia, más de la mitad de la población cuenta con nivel promedio, el 26% se encuentra en los niveles alto y muy alto. Además, concluye que en la variable edad no se establece diferencias significativas, y por otro lado, evidencia una relación significativa, directa y de nivel moderado bajo, entre autoeficacia y compromiso afectivo. Se llegó a la conclusión que a mayor autoeficacia mayor compromiso afectivo (Molina, 2017).

Mendoza (2017), en su investigación titulada “Síndrome de Burnout y Clima laboral en efectivos del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú - Lima Norte” para optar el título de licenciado en Psicología, con el objetivo de determinar la relación que existe entre el síndrome de Burnout y el clima laboral en los miembros de los Bomberos Voluntarios del



Perú – Lima Norte, realizó una investigación de nivel descriptivo- correlacional con un diseño no experimental, en una población de 800 miembros, de los cuales se abarcó una muestra de 309 bombero, con los siguientes resultados: sobre el nivel general de burnout un 45.3%, se ubica en el nivel medio, y un 42.7% en el nivel bajo. En conclusión, con respecto a la relación entre las dos variables estudiadas, se demostró que no hay una correlación estadísticamente significativa ($p=0.431$) entre síndrome de burnout y clima laboral, esto quiere decir que una no influye sobre la otra (Mendoza, 2017).

Rodríguez, R. y Saldaña, L. (2012) en su investigación “Síndrome de Burnout y clima Organizacional en Bomberos voluntarios de Trujillo” con objetivo principal de establecer relación entre el nivel de las dimensiones la primera variable y el nivel de la segunda variable en la población escogida para dicha investigación; el estudio fue de tipo descriptivo, correlacional y de corte trasversal, en un universo total de 100 practicantes, de los cuales se obtuvo una muestra conformada por 79 bomberos voluntarios de ambos sexos y como mínimo con un año de antigüedad. Esta investigación concluyó los resultados a continuación: el mayor porcentaje de bomberos cuenta con un nivel de agotamiento emocional y de despersonalización bajo y medio, respecto a la realización personal más de la mitad de bomberos percibe nivel medio en esta dimensión; siendo estos resultados alarmantes ya que se podría dar una llegar a niveles bajos, y como indica Maslash, como resultado de una baja realización personal, se generaría en el individuo tendencias a valorar su propio trabajo de forma negativa (Rodriguez & Saldaña, 2011).

Chirinos (2017), en su investigación “Autoeficacia y Bienestar Psicológico en trabajadores de una empresa privada de Lima Norte” para optar el grado de Licenciada en Psicología, con el objetivo de identificar la relación entre las variables en los trabajadores de una empresa del sector privado, utilizó un diseño experimental, trasversal de tipo de descriptivo correlacional; así mismo, el estudio se llevó acabo con una muestra formada por



155 trabajadores, teniendo en cuenta la variable sexo, se concluyó lo siguiente: a mayor Autoeficacia, mayor Bienestar Psicológico ($r = 0.816$), de igual manera, encontró oposiciones significativas a nivel de las variables en estudio con la variable (sexo) comprobándose que el sexo masculino presenta mayor nivel de autoeficacia y bienestar psicológico (Chirinos, 2017).

2.1.3 Antecedentes locales.

Jiménez, J. (2018) en su investigación “Síndrome de Burnout y Satisfacción laboral en docentes de la Escuela Profesional de Obstetricia de la Universidad Andina del Cusco” para obtener el grado de maestra en docencia universitaria, con el objetivo de determinar relación existente entre el las variables mencionadas en su título, en la población de docentes de la Escuela profesional de Obstetricia, usó un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental, descriptivo correlacional, donde su población fue conformada por 24 profesionales, quienes representaban el 100% de docentes; y obtuvo los siguientes resultados: el 8,3% de la población en estudio presentó síndrome de burnout y 50% se encontró bastante insatisfechos con la organización, concluyendo que: se evidencia la existencia de una relación significativa pero negativa entre las variables al 44.7% ,es decir, a mayor nivel de satisfacción, corresponderá menor nivel de síndrome de burnout (Jiménez, 2018).

Pareja de Fernandez, E. (2019) en su investigación “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los Profesionales en el Departamento de Apoyo al Diagnóstico del Hospital Regional del Cusco” para obtener el grado de Maestría en docencia Universitaria, tuvo como objetivo determinar la relación de las variables que menciona en el título de su investigación; donde utilizó el enfoque cuantitativo y diseño descriptivo correlacional; su población estuvo conformada por 22 encuestados. Los resultados comprobaron que, en cuanto clima organizacional los niveles se encuentran en proceso; 55% menciona está por mejorar, 35% señala como saludable; 10% como no saludable. En cuanto a la satisfacción



laboral, se halló que más del 60% se mostró insatisfecho, y 35% demostró satisfacción laboral; por tal motivo, el desempeño laboral no fue el adecuado; concluyó entonces que, si el clima organizacional no es saludable se obtiene una insatisfacción del total, cuando el clima organizacional está por mejorar demuestra una insatisfacción laboral del 81.8% y una satisfacción laboral de 18.2%; si el clima organizacional es saludable la insatisfacción laboral tiene un 28.6% y es satisfactorio en un 71.4% (Pareja de Fernandez, 2019).

2.2 Bases Teóricas

2.2.1. Autoeficacia.

A) Teoría cognoscitiva social.

La teoría cognoscitiva social propone la idea que, la mayor parte del aprendizaje humano se desarrolla en el medio social. Por medio de la observación, los humanos adquieren habilidades, reglas, estrategias y actitudes. Por otro lado, aprende sobre la convivencia y utilidad de diferentes comportamientos, fijándose en las consecuencias de su proceder, es así que la persona actúa de acuerdo a los resultados que espera obtener.

Bandura (1986), desarrolla su teoría con el objetivo que las personas puedan alcanzar el control de las experiencias más resaltantes de su vida, mediante la regulación de sus propios actos y pensamientos, esto consistiría en procesos básicos como plantear metas, evaluar los resultados de sus actos, regulando pensamientos y emociones y actos propios (Bandura, 1986).

Otra característica relevante de la mencionada teoría, es el rol que da a las funciones de autorregulación. Los individuos no reproducen sus conductas para consentir las preferencias del resto de individuos, sino que, su comportamiento en mayoría está originado y ajustado por normas internas y por el valor que otorgan a sus propios actos. Ya que, a lo



largo de la vida se han ido adoptado sus propias reglas personales, y las discrepancias que se presenta entre una acción y el criterio con el que se mide (normas adquiridas), favorecen la aparición de reacciones auto valorativas que influyen en las conductas subsecuentes (Bandura, 1986).

❖ *Aprendizaje en acto y vicario.*

La teoría cognoscitiva social considera que "el aprendizaje es el tratamiento de la información en la que la data es sobre la estructura de la conducta y de aquellos acontecimientos que suceden "alrededor" es por ello que Bandura, considera dos directrices del aprendizaje en teoría. El aprendizaje en acto: es el que se da por medio de las consecuencias de los actos propios, y el aprendizaje en vicario: es el que se da por medio de la observación de las consecuencias del accionar de los demás, las cuales se trasforman en representaciones teóricas que a futuro servirán como directriz para la acción (Bandura, 1986).

El aprendizaje vicario es influenciado por dos variables importantes, mencionadas a continuación:

Las expectativas: Son las opiniones que tenemos de nosotros mismos y de los posibles resultados en consecuencia de nuestros actos. Los individuos generan apreciaciones sobre los efectos que darán determinados actos, basándose en sus propias experiencias y en la contemplación de modelos. La persona decide qué acción le resultara más efectiva y usa los modelos que cree conveniente (Shell , Murphy, & Bruning, 1989).

Las metas: Son un mecanismo cognitivo que opera por medio de la fijación de metas y la autoevaluación del progreso, así mismo refleja nuestros propósitos y tienen como referencia a la calidad del desempeño. Se establece normas que consisten en fijar un objetivo (pueden ser propias o determinadas por otros) que genere un impulso en nuestros actos



(Locke, Shaw, Saari, & Latham, 1981). Las metas cuentan a su vez con 3 propiedades: Especificidad, porque cuentan con reglas determinadas de desempeño llegan a aumentar la motivación y así mismo incrementan la autoeficacia; la proximidad porque cuando son cercanas aumentan la autoeficacia; y dificultad ya que las metas dificultosas, pero accesibles, elevan más la motivación (Shunk, 1989).

❖ La reciprocidad trídica

Tiene una importante función en un constructo denominado *autoeficacia percibida*, siendo esta las opiniones, creencias frente a las propias capacidades de emprender y organizar acciones que son necesarias para llegar a conseguir los grados de desempeño asignados. Además de ser considerada como un sentimiento de confianza propia del individuo sobre las capacidades con las que cuenta, para así poder direccionar el curso de su vida; es por ello que, la autoeficacia siendo un factor personal, influye en la conducta orientada a logros, así como la persistencia, la selección de una tarea, el esfuerzo generado y la habilidades adquiridas (Schunk & Rice, 1989) por otro lado, las condiciones ambientales tendrán una influencia en la autoeficacia del individuo y en su conducta.

❖ *Desarrollo de la autoeficacia percibida.*

La autoeficacia, al ser parte del entorno cognitivo social, demanda que su desarrollo se de en este marco, y es que el ambiente, las relaciones sociales, y las reacciones de respuesta, son las que establecen su forma y grado de progreso (Bandura, 1997).

Durante su desarrollo, desde temprana edad las percepciones de autoeficacia son generadas, ya que el individuo vive y afronta diferentes situaciones y experiencias, las cuales se siguen produciendo durante las etapas de su vida. Dichas percepciones son formadas por cuatro factores:



La primera son los logros de ejecución, engloba a todas las experiencias previas que permiten corroborar el dominio real de la persona. El resultado exitoso que se repite en tareas específicas, incrementa la percepción positiva de la autoeficacia. La segunda, es la experiencia vicaria o por observación, genera en el individuo confianza de poder contar con sus capacidades necesarias para lograr un desempeño exitoso. La tercera, es la persuasión verbal, esencial para la autoeficacia ya que dará el empuje necesario de confianza para realizar su labor teniendo en cuenta las habilidades necesarias con las que cuenta. Y por último es el estado del individuo, en ocasiones se puede presentar indicadores como la fatiga y el dolor corporal y ellos pueden ser interpretados por la misma persona como incompetencia, muchas veces se suele interpretar a la ansiedad como vulnerabilidad y bajo rendimiento.

B) Teoría de la imitación.

Bandura, explica en su teoría del aprendizaje social, que el entorno social influye en el aprendizaje humano por medio de un proceso cognitivo que se obtiene a través de la observación y reproducción de conductas, anteriormente en Grecia se utilizaba el termino mimesis para denominar el proceso de observación, imitación y ensayo (Bandura, 1977).

- *La imitación como instinto.*

Los científicos a inicios dirigieron su atención cada vez más en la imitación, reconociendo que el ser humano conserva una tendencia natural a la imitación de los actos de los demás (Meltzoff, 1977). Sin embargo, los conductistas refutaron la noción de instinto y presumen la existencia de un impulso interno, siendo este el estímulo, en relación con los actos observados y la respuesta, resultado de la imitación de dicho acto (Chanta, 2019).



- *El desarrollo limita a la imitación.*

Piaget, explica de manera distinta la imitación, ya que el desarrollo de la persona radica en la adquisición de estructuras, esquemas cognoscitivos, que serán los que faciliten a tener un pensamiento organizado y al desarrollo de estos, dichos esquemas con los que cuentan las personas establecen sus reacciones y reflejan sus experiencias (Piaget, 1962).

Por otro lado, la imitación no siempre será de forma inmediata ya que los actos antes de poder ser imitados se presenten de forma repetitiva.

- *La imitación es condicionada.*

Humphrey, describió que era una reacción cíclica. donde cada respuesta desarrollaba el papel de estímulo para la siguiente, por ejemplo: el llanto de un bebé será la respuesta frente a algo que le produzca dolor (primer estímulo), al oírse llorando, este le servirá como estímulo sensorial (auditivo) y como consecuencia seguir llorando (Humphrey, 1921).

- *La imitación es una conducta instrumental.*

Miller y Dollard, proponen una teoría sobre la imitación, haciendo referencia que esta, es un comportamiento de igualación dependiente, consideraron la imitación como una respuesta instrumental ensayada porque está en relación con el reforzamiento. Así mismo, consideran que el imitador empieza por contestar a las claves conductuales en forma de ensayo y error, hasta llegar la respuesta correcta y esta respuesta es reforzada (Miller & Dollard, 1941).

C) Teoría del aprendizaje social de Rotter.

Rotter refiere que los modos principales del comportamiento son aprendidos mediante experiencias sociales y están vinculados a las necesidades que el sujeto busca por su satisfacción personal (Rotter, 1966).



La teoría del aprendizaje social consigna cuatro variables: la primera el potencial de conducta (PC), la expectativa (E), el valor del reforzador (VR) y la situación psicológica

El potencial de la conducta, es la posibilidad de que el sujeto actúe de una manera determinada en relación con otras alternativas, cualquiera sea la situación, el sujeto puede enfrentarse a diferentes acciones y el potencial de conducta las prioriza por probabilidad. Es así que, para Rotter las conductas constan de las acciones observables, así como también, de actos encubiertos con el pensamiento (Rotter, 1966).

La expectativa, es la creencia subjetiva que tiene la persona de la probabilidad que se presente cierto refuerzo a los resultados de una conducta, teniendo diversos efectos, como posibles resultados de cada acto y que cuentan con la probabilidad de ocurrir (Rotter, 1996).

El valor del reforzador, es la significación que le da la persona a cada resultado en relación con los otros. Las personas pueden valorar más los resultados que parecen ser más probables. Como resultado de las experiencias con los demás, las personas llegan a formar expectativas sobre los posibles resultados de su conducta y actúa según ello (Rotter, 1966).

D) Revisión histórico-conceptual del concepto de autoeficacia.

A lo largo del desarrollo humano, ha surgido la incógnita de cómo intervienen las creencias y sentimientos que poseen los individuos sobre sus propias capacidades, actitudes, habilidades y destrezas , y como esta percepción interviene en el desarrollo positivo del individuo; para explicar esta idea más a fondo, Bandura en oposición al movimiento conductual, propone el estudio de los procesos internos como parte fundamental del entendimiento del comportamiento humano, es así que , a finales de los años 70, surge un nuevo modelo, el cuál presenta a las creencias autorreferentes como aspectos fundamentales para entender la conducta humana; dejando así de lado el determinismo ambiental del conductismo, y más bien percibiendo a este, como un individuo capacitado para crear y



modificar sus propias conductas (Olaz, 2001), dando paso al concepto de que las personas y su alrededor interactúan de forma recíproca a través de tres factores: personales, comportamentales y ambientales (Blanco, 2010). Es así como al terminar los setenta, plantea la teoría de la autoeficacia, naciendo de dos ideas primordiales; la primera, que las intervenciones las cuales varían el ambiente son determinantes para modificar la conducta y la segunda, que la intervención cognitiva del individuo es indispensable (Valencia, 2006).

Basado en los dos principios mencionados anteriormente Bandura, define la autoeficacia como *“los juicios de las personas acerca de sus capacidades para alcanzar niveles determinados de rendimiento”* (Bandura, 2012, p.150). Entonces, de acuerdo a lo mencionado anteriormente, es evidente que la autoeficacia influye sobre las metas y los objetivos propuestos por cada persona, permitiéndoles proyectarse a corto como a largo plazo para cumplir lo propuesto.

Las personas utilizan logros de rendimiento, esquemas de éxito y fracaso, estableciendo metas, contingencias de refuerzo para valorar su eficacia en acciones futuras, es por ello que la autoeficacia es la opinión sobre nuestras propias capacidades de respuesta. Dicha opinión puede ser positiva o negativa, tomando en cuenta la manera de cómo se han interpretado por el individuo, considerando las experiencias aprendidas (Olaz, 2001).

Por lo que, si la autoeficacia presenta un nivel bajo, la persona se sentirá desmotivada, no estará dispuesta a esforzarse en su trabajo, evadirá riesgos y objetivos desafiantes, entonces esto cancelará la decisión de esforzarse en su trabajo, en cambio los individuos que si desarrollen un nivel alto de autoeficacia, tomarán algún problema como un estímulo motivacional que le permitirá incrementar el compromiso necesario para desarrollar las actividades o poder lograr la meta propuesta (Quijano & Navarro , 1998).



Lo mencionado anteriormente, entonces servirá para el entendimiento de cómo es que una persona logrará potenciar su autoeficacia, que sucede cuando está presente en la vida de un individuo y que es lo que se ve reflejado cuando mantiene un nivel alto o bajo de autoeficacia.

E) Revisión conceptual.

La autoeficacia, es la creencia de lo que podemos hacer, ya que para determinar la eficacia del individuo se debe realizar una auto valoración de sus habilidades y capacidades para volverlas acciones, puesto que la eficacia es un constructo global que se encuentra dentro del auto concepto, el cual hace referencia a la percepción integral que tiene uno mismo, formado por sus vivencias y las interpretaciones de su entorno (Shavelson y Bolus, 1982; Wylie, 1979).

La autoeficacia hace referencia a la percepción de las capacidades del individuo para producir acciones, por otro lado, las expectativas son consideradas como las mismas creencias del individuo sobre las potenciales consecuencias de dichas acciones.

La autoeficacia es considerada como un grupo creencias relacionadas en distintos dominios de funcionamiento, con respecto a: la autorregulación del proceso de pensamiento, la motivación y los aspectos tanto afectivos como fisiológicos. Por consecuencia, la idea de la autoeficacia que las personas tienen sobre distintos contextos de sus vidas, afectan de manera fundamental en sus decisiones, como consecuencia las personas se inclinan a escoger actividades en las cuales se sienta capaces y hábiles (Tejeda, 2005).

Canto y Rodriguez (2003), se basan en la teoría de Schunk y de Zimmerman, definen a la autoeficacia como la realización de las tareas propias en función a las reflexiones personales, acerca de las capacidades para lograr en una organización, y la sumatoria de



conductas que sirven para lograr un mejor desempeño, entre los elementos que influyen en la autoeficacia se consideran: el establecimiento de metas, el procesamiento de la información, los modelos, la retroalimentación y las recompensas (Canto & Rodriguez, 2003).

Baessler y Schwarner, exponen que es la percepción del poseer control personal sobre las acciones, es decir, quién se crea con la capacidad de realizarse, podrá dirigir el curso de su propia vida de manera activa y autónoma (Baessler & Schwarner, 1996).

F) Funciones de la autoeficacia.

- *Elección de la tarea.* Si una persona se siente capacitado para ejecutar una tarea, entonces estará dentro de sus posibles opciones, pero en cambio cuando alguien se siente incapaz, desertará de dicha tarea. Esta elección presume que el sujeto cree un entorno de posibilidades en el que pueda instaurar las habilidades y las circunstancias necesarias que le admitan generar o llevar a cabo lo propuesto (Garrido, 2007).
- *Esfuerzo.* Hace referencia a la energía suficiente que la persona utiliza en sus conductas para llegar a alcanzar el objetivo propuesto, por otro lado, en el primer momento, la autoeficacia predice los resultados, pero cuando la tarea ha sido aprendida, son las metas las que mejor se ajustan a los resultados, razón por la que la autoeficacia origina efectos más asombrosos en los que realizan más esfuerzo para conseguir la meta propuesta (Garrido, 2007).
- *Perseverancia.* Esta función se refiere a la reacción que el trabajador tiene frente a la aparición de un problema, y la forma en que este juzga su capacidad para poder sobrellevarlo, el poder resolver o no el problema ira en función de que algunos lo atribuyen al poco esfuerzo, en cambio otros a su incapacidad, así cuando se trata de éxito, las personas con una autoeficacia alta lo a su propia capacidad, por otro lado, los ineficaces a la suerte (Garrido, 2007).



Posterior a esta revisión de las funciones de la autoeficacia, se comprenderá de mejor manera la diferencia de las personas que se siente en la capacidad de desarrollar una tarea y de las que se creen incapaces, fomentando en estas últimas, posibles riesgos psicológicos (depresión, disminución en la autoestima, etc.) al no poder cubrir una tarea o un problema sobre todo si es de suma importancia.

G) Autoeficacia y estrés

La Autoeficacia, percibida como afrontamiento de situaciones amenazantes cumple un rol central en las reacciones de estrés-, las cuales estarían administradas por la percepción de afrontamiento auto eficaz, más que las demandas ambientales y amenazas objetivas que experimente la persona (Wiendenfeld et al., 1990).

La autoeficacia percibida, tiene un control sobre los estresores como modulador del sistema inmunológico. Ahí se adquiere un nivel mayor de autoeficacia para poder dominar estresores donde se dan más que pequeños cambios transitorios en relación con la inmunidad. Es así como, se ha podido observar que un nivel bajo de autoeficacia percibida en el control de los estresores psicológicos esta frecuentado por altos niveles de estrés subjetivo, activación autonómica y secreción de catecolaminas plasmáticas; por otro lado, se ha podido demostrar que las reacciones de estrés en niveles bajos son cuando las personas saben manejar los estresores, con un nivel adecuado de autoeficacia (Wiendenfeld et al., 1990).

H) La autoeficacia en el contexto organizacional.

✓ Capital psicológico.

Es un concepto extraído del Comportamiento Organizacional Positivo, que hace referencia a las actitudes y los comportamientos positivos desarrollados en el ambiente laboral, los cuales pueden resultar en un desempeño positivo y a la obtención de logros



personales importantes, así como, también favorables para la misma organización en general. El capital psicológico está conformado por cuatro elementos: autoeficacia, esperanza, optimismo y resiliencia, los cuales, a lo largo del tiempo, se han ido relacionando con el bienestar y el comportamiento positivo en la práctica laboral, referido por ejemplo como al desempeño, la satisfacción y el compromiso (Luthans, Youssef & Avolio, 2016).

Si bien es cierto, estos factores psicológicos no definen la personalidad de los individuos, pero si desarrollan un rol significativo en la mejora personal, dando resultados positivos en el trabajo de equipo y dentro de la organización en la que laboran dentro de la presente investigación la autoeficacia toma protagonismo, por lo cual abordaremos esta variable para poder explicar de mejor manera su desarrollo así como su importancia en la vivencia laboral de una persona, en su vida diaria y en la mejora de la organización en la que este se desenvuelve (Contreras, Pinto & Sanchez, 2016).

El presente estudio hace referencia a variable psicológicas abordadas en una población organizacional, los bomberos voluntarios forman parte de un organismo que ofrece un servicio a la ciudadanía y que por lo tanto está en constante interacción con otras personas, es importante comprender como es que se manifiesta la autoeficacia más específicamente en una realidad organizacional. Según Bandura (1992) en su exposición como doctor honoris causa por la casa de estudios superiores Salamanca, permite juzgar las funciones y la importancia de la autoeficacia en el mundo laboral, menciona lo siguiente:

Niveles altos en la autoeficacia, acrecienta los logros y el bienestar personal de distintas formas. Las personas que tienen confianza en sus capacidades y habilidades, consideraran las tareas dificultosas como retos a superar en lugar de evitarlos. Tal visión, provoca el interés personal y una profunda preocupación por las actividades realizadas por uno mismo. Los individuos con esta cualidad suelen plantearse tareas difíciles y conservan una fuerte responsabilidad para con ellas. Si se ven frente a posibles situaciones de fracaso



suelen incrementar y reafirman aún más sus esfuerzos. Recobran de forma más rápida su sensación de eficacia después de fracasar ante los contratiempos. Atribuyen el no cumplimiento de la tarea a la falta de esfuerzo o a la insuficiencia de este, así como al poco conocimiento o falta de habilidades, pero que consideran pueden ser obtenidos. Hacen frente a situaciones de riesgo, con la convicción de que verdaderamente cuentan con la capacidad de ejercer un control sobre ellas. Es así que, esta perspectiva de la eficacia guía al individuo al alcance de sus metas personales, reduce el estrés y la vulnerabilidad de las personas a la depresión (Bandura, 2007).

I) La Autoeficacia en relación al sexo y edad

Bandura (1997), realizó estudios en grupos numerosos de individuos para comprobar sus teorías, una de ellas habla de las diferencias de la autoeficacia en función del género y la edad. Con respecto al género, halló que en promedio los varones y mujeres no presentan diferencia al momento de obtener puntajes altos de autoeficacia, concluyendo que poseían habilidades similares, pero las percibían de distinta forma. Demostró que los varones son quienes creen tener mayor autoeficacia para las profesiones que tradicionalmente son llamadas “profesiones masculinas” de la misma manera en las “femeninas”. En contraparte, las mujeres perciben que poseen mucha más autoeficacia para profesiones tradicionalmente llamadas “femeninas” y poca autoeficacia para las “masculinas” (Bandura 1997, como se citó en Schultz & Schultz, 2010).

Por otro lado, en cuanto a la edad, Bandura señala que en cada etapa del desarrollo de la vida, el individuo desarrollará su autoeficacia basado en el aprendizaje vicario y los reforzadores del entorno, donde en la niñez, los padres cumplen un rol importante, los cuales si cuentan con un nivel alto de autoeficacia estos transmiten mediante el modelamiento y las recompensas, así como las tareas que se les da para cumplir a los niños;



en la adolescencia cumplan el mismo papel, sumándose la influencia de amigos, otros adultos y los refozadores del mismo individuo. En la adultez temprana, la autoeficacia que percibe cada individuo suele llegar a su punto más alto, hasta la adultez tardía donde suele disminuirse por diferentes factores como el deterioro de las capacidades tanto físicas como mentales, el retirarse del trabajo activo y el aislamiento de la vida social exigen realizar una nueva autoevaluación. Siendo la autoeficacia un elemento determinante para el éxito o fracaso a lo largo del ciclo de la vida (Bandura 1995 como se citó en Schultz & Schultz, 2010).

2.2.2 Síndrome de Burnout.

A) Antecedentes Históricos.

El constructo burnout fue utilizado por primera vez en 1991, en una novela de Graham Greene que tenía por nombre *A burn Out Case*, en donde se cuenta sobre la vida de un arquitecto angustiado, que decide dejar su carrera y retirarse de la selva, y a partir de los años 70 comenzó a usarse en lenguaje utilizado para hablar sobre el estrés. Este síndrome se ha estudiado desde ya hace más de 30 años por diferentes autores (Hernandez & et. al, 2007).

En 1974, Herbert Freudenberger, psiquiatra, quien realizaba funciones como voluntario en un centro de salud en Nueva York especializada para personas adictas al consumo de drogas, se dio cuenta que la gran mayoría de voluntarios sufría una creciente falta de energía, desmotivación y desinterés en el trabajo, sintiéndose así agotados y presentando síntomas de ansiedad y depresión, pues las tareas que realizaban carecían de un horario fijo, recibían un salario muy bajo y un contexto social muy exigente, por lo que Herbert narró cómo es que dichos individuos se convierten a personas menos sensibles, poco comprensivas y hasta agresivas en la interrelación con los pacientes, hasta culparlos de sus propios problemas (Carlin, 2014). Es así que, para identificar a esta conducta utilizó el



termino Burnout, que era utilizado también comúnmente en el contexto deportivo y artístico para denominar a aquellas personas que a pesar del esfuerzo realizado no obtenían los resultados deseados. Más tarde Cristina Maslach, estudia las respuestas emocionales de quienes ejercían una profesión que se relacionaba con brindar ayuda a los demás, donde halló que estos profesionales presentaban una pérdida gradual de sus responsabilidades y desinterés entre sus compañeros de trabajo, entonces decidió utilizar también el termino Burnout para describirlos; Burnout se vuelve un término aceptado socialmente, pues las personas a las que les denomina con esta palabra, consideraban que no era tan estigmatizador como los diagnósticos psiquiátricos (Carlin, 2014).

En las primeras investigaciones relacionadas con profesiones como: enfermeros, médicos, policías, trabajadores sociales, entre otros, se resalta la importancia de las características individuales como la personalidad, la influencia de las condiciones objetivas laborales; en este tiempo comenzó a perder solidez científica, donde según Mingote Adan, el Burnout se relacionaba más al trabajo directo con personas, que suponía de una alta demanda en las exigencias de adaptación y pocas posibilidades de poder controlar eficazmente la situación. En 1991, García e Izquierdo según sus propios estudios concluyen que el burnout es un problema más particular de una persona que se dedica al servicio humano, es decir, de aquellas profesiones donde se tiene una relación continua de ayuda a los que lo necesitan (Carlin, 2014).

De acuerdo a los estudios previos, en cuanto a conceptualización del término se diferencia dos perspectivas, primero la clínica, que lo supone como un estadio al que alcanza la persona como resultado del estrés laboral y segundo, la perspectiva psicosocial, que considera dicho síndrome como el desarrollo por la correlación de cualidades del entorno laboral y orden personal. Por otra parte, existirá una diferencia de burnout en cuanto a este como proceso o como estado, el primero como un mecanismo de afrontamiento, siendo



comprendido como respuesta frente al estrés laboral cuando las estrategias funcionales utilizadas regularmente por el sujeto para afrontar la situación fallan; y como estado, que implican un grupo de sentimientos y conductas habitualmente asociadas al estrés (Carlin, 2014).

Tomando en cuenta el Burnout como un estado, se manifiesta un nuevo problema, y es el de diferenciarlo de otros estadios, como el de tedio, depresión, ansiedad, insatisfacción laboral, fatiga entre otros, entonces es que nuevos autores indican, que más que un estadio en el que se encuentra la persona, es una respuesta individual a corto y mediano plazo al estrés crónico que se pueda dar en el ámbito laboral, pues se entiende que el estrés como tal tiene efectos tanto positivos como negativos, a diferencia del síndrome de burnout que siempre los muestra negativos (Carlin, 2014).

B) Evolución del concepto.

Para conocer como se ha desarrollado el concepto de burnout, es importante comenzar mencionando las definiciones con mayor significancia. Freudenberger, define desde una perspectiva clínica al burnout como, un sentimiento de fracaso y una existencia débil, esto producto de alguna sobrecarga producida por exigencias de los recursos personales del trabajador, generando agotamiento en trabajadores de servicios humanos. Por otro lado, Maslach dos años adelante, desde una perspectiva psicosocial, lo describe cómo el desarrollo progresivo de pérdida de responsabilidad personal, y desinterés cínico entre sus compañeros de trabajo mientras que Pines y Kafry, lo perciben como una experiencia general de debilitamiento físico, de las emociones y actitudes. Spaniol y Caputo, lo definieron como un síndrome proveniente de la poca o nula capacidad para hacer frente a las exigencias laborales o personales. Edelwich y Brodsky ya por los 80 plantean que la gente en los trabajos de asistencia, presenta una progresiva pérdida del idealismo, energía y motivos vividos, como



producto de las circunstancias que exige el trabajo. Pines, Aaronson y Kafry lo asimilan a un agotamiento físico, emocional y mental producido por periodos extendidos de tiempo, experimentando escenarios que afecten de forma emocional a la persona (Garcés & Carlin , 2010).

Más tarde, Maslach y Jackson, lo definen como resultado del estrés crónico laboral que considera la experiencia de estar emocionalmente agotado y la aparición sentimientos negativos frente a las personas con las que relaciona en su labor, es así que, comprenden que el síndrome se establece con tres dimensiones: a) agotamiento emocional, b) despersonalización y c) reducida realización personal. Sin embargo, Smith y Nelson concluyen que es complicado llegar a una definición concreta de dicho fenómeno. Hiscott y Connop, comprenden el burnout como una señal de problemas de estrés respecto al trabajo (Garcés & Carlin , 2010).

Moreno, Oliver y Aragoneses, se refieren a un tipo de estrés laboral que aparece fundamentalmente en aquellas labores que conllevan una relación interpersonal estrecha con los beneficios del trabajo. Leiter (1992), asimila el burnout a una crisis de autoeficacia. Ya cerca al año 2000 Mingote Adán concluyó que los factores más frecuentes en la mayoría de definiciones, son : a) se dan síntomas disfóricos, predominando el agotamiento emocional, b) destacan las variaciones de comportamiento referidos a la relación con el cliente, c) frecuentemente se presentan síntomas físicos de naturaleza psico-fisiológico, d) habla sobre un síndrome de relación clínico-laboral que se desarrolla a partir de una mal adaptación al trabajo, habitualmente se presenta en personas estimadas presuntamente como “normales”, y e) se presenta por una baja productividad laboral, y por experiencias de baja realización personal, de escasez e ineficacia laboral, desmotivación y ausentismo (Garcés & Carlin , 2010).



Por lo que hasta los años 2000 el burnout, toma ya una consistencia en cuanto a su definición, pues supone que, en el momento que el estrés laboral supera las capacidades del individuo al momento de enfrentarlas, podría experimentar un periodo de agotamiento excesivo que imposibilite ejecutar los quehaceres asignados de una forma correcta, y si sumado a esto ocurre un agotamiento emocional, un incremento del sentimiento de despersonalización, y baja el sentimiento de eficacia profesional, nos estaríamos enfrentando al denominado síndrome de burnout (Garcés & Carlin , 2010).

Actualmente, el síndrome de “estar quemado” se ha definido como un elemento de defensa que se presenta en los trabajos de asistencia, pues tales profesionales mayormente evidencian poseer una misión ambiciosa y un ideal vano, así el enfrentamiento de estos ideales con la realidad en el ámbito laboral puede llevar a burnout (Jaoul, Kovess & Mugen, 2004). Molina & Martínez (2007), precisan la definición del síndrome de burnout como un contrasentido a la atención en salud, es decir, el profesional en el área de la salud adquiere el síndrome en la misma medida que éste cura a los pacientes. Maslach y Leiter (2008) relacionan el burnout principalmente con las características de la labor que realiza el individuo, incluyendo alto volumen de trabajo, conflicto e imprecisión de rol, baja previsibilidad, falta de participación y apoyo social, y experiencia de injusticia (Garcés & Carlin, 2010).

De la línea de tiempo anterior podríamos concluir, que el burnout vendría a ser el resultado de sucesos estresores que condicionan al individuo a padecerlo. Dichas eventualidades podrían ser en el ámbito laboral, principalmente, ya que la relación que el sujeto conserva con los diferentes condicionantes del trabajo son fundamentales para la aparición del burnout. Es importante considerar que estrés es un término que se ha tocado a lo largo de la construcción del concepto del síndrome de burnout, sin embargo, no existe un



acuerdo único en igualar dichos términos, pero si en considerar una semejanza entre ambos conceptos.

Cuando hablamos de estrés es casi imposible poder desligarlo de nuestras vidas, ya que tiene una consecuencia positiva o negativa en cada situación o experiencia, de igual manera ocurre con el estrés laboral, en consecuencia el burnout configuraría a ser una complicación de adaptación, a uno o varios estímulos estresantes dentro del trabajo o en la labor en la que uno se desenvuelve, entonces se puede concluir que existen diferencias individuales al momento de percibir el estrés, pues la misma persona en distintas ocasiones y frente al mismo agente estresante puede verse afectado, como no; los recursos que le sirven para afrontarlo pueden ser aprendidos y también olvidados; así como poder ponerlos o no en práctica, y por último la consecuencia de estos estresores puede ser tanto crónica como aguda; a pesar de la cronicidad aparente del síndrome, este puede aparecer también a consecuencia de un estresor agudo, como: cambios de funciones o tareas, cambios en el ambiente o de ambiente de trabajo, afrontar riesgos físicos o sufrimiento, entre otros, lo que podía llevar al desarrollo del síndrome en un tiempo más corto (Garcés & Carlin , 2010).

C) Definición del Síndrome de Burnout.

El síndrome de burnout, reconocido también como el síndrome de desgaste profesional, el síndrome del trabajador quemado, síndrome del trabajador desgastado entre otros, es una condición que se da como respuesta sobre exigencias que el individuo sufre a consecuencia de estímulos estresantes relacionados con el trabajo.

A pesar de ser reconocido como un constituyente de peligro laboral por parte de la OMS, y su diagnóstico por profesionales de la salud como médicos, psicólogos y psiquiatras, el burnout no se encuentra en la Clasificación internacional de enfermedades (CIE-10), ni en



el Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales versión IV (Saborio & Hidalgo, 2015).

El constructo más aprobado es la de autora Cristina Maslach, quién lo describe como una manera no adecuada de hacer frente el estrés crónico, cuales rasgos fundamentales para su diagnóstico son el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del desempeño personal (Gutierrez, & et. al, 2006).

Gil-Monte (1999), lo define como: "*una respuesta al estrés laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse agotado*" (Jose, Peiró & Pedro R. Gil-Monte , 1999 p. 19-33).

D) Proceso de desarrollo del Síndrome de Burnout.

En general, el síndrome de burnout se desarrolla de manera secuencial con respecto a la aparición de síntomas y algunos rasgos generales. A causa de que los síntomas varíen mucho de individuo a otro, se ha dado mayor importancia a ahondar en las diferencias de distintos autores al momento de definirlo, ya que dependerá a qué se le otorgue mayor importancia: que síntoma se da primero, el orden del desarrollo, etc. De manera global algunos autores han explicado modelos procesuales del burnout. Algunos de estos son:

El modelo Leiter, da inicio a partir del "modelo secuencial de Leiter y Maslash" y propone que el Burnout aparece por medio de un proceso que tiene como punto inicial la carencia de equilibrio entre las demandas de la organización y los recursos que el individuo posee, provocando un cansancio emocional, para después vivir una despersonalización, a modo de estrategia de hacer frente a dicho desequilibrio, el proceso finaliza con la baja Realización Personal como consecuencia de la incapacidad al enfrentar las distintas



situaciones estresantes dentro del centro de labores, es decir, las tácticas de afrontamiento no son equivalentes con el exigente compromiso del trabajo de ayuda (Maslach & Jackson, 1981).

Gil- monte y Cols, Proponen que, las cogniciones de los sujetos intervienen en las percepciones y conductas, que al mismo tiempo se muestran alteradas por las consecuencias de sus acciones y por la sumatoria de consecuencias observadas. En consecuencia, el concepto del propio individuo sobre sus capacidades, será determinante para el esfuerzo y desempeño al conseguir sus objetivos y sus reacciones emocionales. Es partir de este planteamiento que Gil-Monte y Cols apoyan la tridimensionalidad del Síndrome de Burnout (Gil-Monte & Cols, 2003).

Manzano (2008), de igual manera, apoya la tridimensionalidad, con la siguiente secuencia: comienza en primera instancia con la baja realización personal para evolucionar, seguida del cansancio emocional. Y por consiguiente a la cronicidad de ambas, el sujeto desarrollará actitudes de despersonalización.

E) Dimensiones del Síndrome de Burnout Según Maslach.

- *Agotamiento o cansancio emocional.* Hace referencia a la presencia de sentimientos de agotamiento y de debilidad frente a los requerimientos laborales, esencia de sentimientos de debilidad y agotamiento frente a los requerimientos laborales. Esta dimensión se caracteriza por los reiterados reclamos y lamentos que poseen los trabajadores sobre la lista numerosa de tareas pendientes y por la incapacidad para desarrollarlas apropiadamente (Maslach, 2009).
- *Despersonalización.* Esta dimensión representa un elemento del ámbito interpersonal del síndrome de burnout, siendo una respuesta negativa, insensible o que carece de



interés frente a distintos aspectos del trabajo. La irritabilidad a su labor se podría incrementar (Maslach, 2009).

- *Realización personal.* Esta dimensión constituye el componente de autoevaluación del burnout, se presenta de forma reducida, y supone refutaciones negativas a la hora de valorar el propio trabajo, así los mismos trabajadores tienen una concepción negativa de sí mismos y de los demás (Maslach, 2009).

F) Diferencias entre Síndrome de Burnout y otros constructos.

La concepción de Burnout ha dado cabida a numerosas discusiones por el parecido con otros conceptos, sin embargo, Martínez basado en Shirom evidencia que burnout no se puede cubrir con otros términos de orden psicológico, por lo que se puede demostrar que este síndrome se diferencia de los siguientes conceptos:

Estrés general, pues este es un proceso psicológico que considera tanto resultados positivos como negativos, en tanto el burnout contempla efectos negativos para el mismo individuo y su medio, además de conocer que el estrés se puede experimentar o manifestar en cualquier contexto, mientras que el Burnout, de acuerdo a lo que la mayoría de los autores coinciden, es un síndrome característico del contexto laboral (Martinez, 2010).

Fatiga física, esta se va diferenciando del burnout, por el tiempo de recuperación, puesto que el burnout tiene una recuperación lenta, además que consigo trae sentimientos de frustración, y la fatiga conlleva una recuperación más rápida sin estar acompañada necesariamente de sentimientos de fracaso, pues incluso podría estar más bien acompañada algunas veces con sentimientos de éxito (Martinez, 2010).

Depresión, en cuanto a esta psicopatología, después de varios estudios por parte de Leiter, Durup y Hallsten se puede evidenciar que los patrones de desarrollo y la etiología son distintos al del síndrome de burnout, aunque compartan algunas sintomatologías. La depresión presenta una correlación con una de las dimensiones que posee el síndrome, mas



no con las otras dos, pues una de las características de la depresión es el sentimiento de culpa, en cuanto el síndrome el sentimiento que prepondera es el enojo (Martinez, 2010).

Tedio o aburrimiento, Halberg refiere que el proceso de incremento del agotamiento emocional genera la disminución del tedio, dicho proceso sería que lleva al sujeto a desarrollar burnout, por otro lado, Maslach y Jackson manifiestan que el burnout aparece por la repetición de presiones emocionales, mientras que el tedio aparece por cualquier tipo de presión o por falta de motivación (Martinez, 2010).

Sucesos vitales y crisis de los 50 o edad media, se desata cuando el sujeto tiene un reconocimiento negativo de su posición y desarrollo laboral, el burnout por otro lado se presenta con mayor frecuencia en jóvenes recién incorporados en un nuevo puesto laboral, ya que aún no suelen afrontar conflictos emocionales. (Martinez, 2010).

G) Modelos psicosociales propuestos para el estudio del síndrome de Burnout.

La necesidad de poder explicar el desarrollo en cuanto a antecedentes y consecuentes del síndrome de burnout, así como explicar su etiología y el proceso que conlleva de forma satisfactoria, permite la aparición de distintos modelos, que discuten los procesos a través de los cuáles el individuo llega a sentirse “quemado”. Estos modelos elaborados desde concepciones psicosociales pueden clasificarse en tres grupos:

❖ *Teoría sociocognitiva del yo.* Estos modelos tienen como base la teoría de Albert Bandura para exponer la etiología del síndrome y suponen lo siguiente:

- Los procesos cognitivos de las personas influyen en lo que estos mismos perciben y hacen y, al mismo tiempo, las mencionadas cogniciones se ven variadas por los resultados de sus acciones y los observados en los demás.



- La capacidad de creencia por parte de las personas en sus propias habilidades definirá la perseverancia que este pondrá para conseguir un objetivo propuesto, y la facilidad o dificultad en alcanzarlo también será determinante de ciertas respuestas emocionales como la depresión o el estrés.

En los modelos de este conjunto se contemplan, el modelo de competencia social de Harrison refiere que una la parte de profesionales que trabajan en servicios de asistencia cuentan con un nivel alto de motivación para prestar servicios de ayuda a los demás y que dentro del espacio de trabajo tendrán gran influencia tanto de ayuda o de barrera para realizar su trabajo la cual determinara la eficacia del trabajador, el modelo de Cherniss o también llamado modelo de autoeficacia de Cherniss explica que tener éxito en las metas propuestas por el trabajador aumenta la eficacia en él, pero si no se llega a cumplir las metas pueden llegar al fracaso psicológico lo cual produciría una deducción de la autoeficacia percibida produciendo Burnout y el modelo de Pines establece que el burnout aparece cuando el trabajador direcciona la búsqueda del sentido existencial por medio de tareas laborales humanitarias en el trabajo y esto causa un fracaso en su labor, estos tres modelos tienen como eje central la autoeficacia percibida para el progreso del síndrome; por otro lado el modelo de Autocontrol de Thompson, Page y Cooper, tiene a la autoconfianza profesional y su predominio sobre la realización personal en el trabajo como variable determinante del desarrollo del síndrome (Jose M. Peiró & Pedro R. Gil-Monte , 1999).

Los autores mencionados anteriormente, enfatizan cuatro factores que participan en el desarrollo del síndrome de burnout, la primera son las diferencias entre las exigencias de la tarea y los recursos que posee la persona, la segunda es el nivel de autoconciencia, la tercera son las expectativas del éxito personal y el cuarto factor es el sentimiento de autoconfianza. También plantean que la repetición de los fracasos en la obtención de las metas acompañadas de niveles altos de autoconciencia, más la anticipación de las discrepancias de las demandas y



recursos, se impulsa a hacer uso de estrategias de afrontamiento de retirada mental o conductual de la situación amenazadora, el patrón de retirada mental se refiere a las conductas de despersonalización (Jose M. Peiró & Pedro R. Gil-Monte , 1999).

❖ *Teoría del intercambio social.*

Estos modelos se basan en la teoría de la conservación de recursos, proponiendo que el síndrome tiene comienzo en las apreciaciones de falta de equidad que desarrollan los sujetos como resultado del proceso de comparación social, esto se ve mucho en personas que eligen la profesión de servir o ayudar, pues cuando perciben continuamente que dan más de lo que reciben, desarrollaran sentimientos de estar “quemándose por el trabajo” (Jose M. Peiró & Pedro R. Gil-Monte , 1999).

❖ *Teoría Organizacional.*

Estos modelos consideran como causantes del síndrome a las características organizacionales, como salud en el trabajo, cultura y clima laboral, disfunción en los roles, etc. Son modelos que se diferencian de los otros porque enfatizan en la importancia de los agentes estresantes que se encuentran el ámbito de la organización y de las estrategias que cada individuo utiliza para hacer frente al síndrome. Se incluye en este grupo al modelo de Golembiewski, quién hace énfasis en las disfunciones de los procesos del rol y la sobrecarga para la aparición del síndrome; el modelo de Cox, Kuk y Leiter, que le dan protagonismo a la dentro de la organización, y por último el modelo de Winubts que resalta la importancia de la cultura y el clima de la organización (Jose M. Peiró & Pedro R. Gil-Monte , 1999).

❖ *Teoría estructural.*

Estos modelos sostienen que los historiales personales, interpersonales y organizaciones explican el constructo del síndrome de Burnout de manera integral, ya que



son modelos transaccionales. Plantean también que el desequilibrio entre la percepción de las demandas y la capacidad de respuesta con la que cuenta el sujeto contribuye en la presencia de estrés; el modelo de Gil- Monte y Peiro explican que el síndrome, es una respuesta al estrés laboral que el sujeto percibe, ya que aparece como consecuencia de un proceso de reevaluación de una inadecuada manera de afrontamiento a una situación amenazante (Martinez Pérez, 2010).

H) Factores de Riesgo del Síndrome Burnout.

La respuesta del burnout al estrés crónico se relaciona a una variedad de estímulos, desde cambios en las organizaciones hasta las relaciones interpersonales, es así que el desgaste profesional o burnout se da con mayor frecuencia en algunas profesiones con respecto a otras, las relacionadas al contacto directo con otras personas, suelen aparecer con mayor estadística, es así que tenemos las siguientes variables que podrían influir o desencadenar la aparición de este síndrome (Observatorio permanente , 2006).

- *Variables individuales.*

En cuanto a la conformación familiar, los hogares con hijos, al parecer son más invulnerables al síndrome, debido a que la interacción que tiene con la familia hace que tenga mayor capacidad para poder confrontar conflictos de orden emocional, así como también ser más realista. Sin embargo, otros autores, argumentan que a mayor cantidad de hijos mayor serán los niveles de estrés.

En relación con el sexo, se evidencia que las mujeres son más propensas al desgaste, sin embargo, se debe conocer que estos resultados podrán darse bajo varios elementos distorsionadores, por ejemplo, las mujeres puedan tener un trabajo en donde haya poca autonomía de decisión a diferencia de los varones; intervienen también las expectativas familiares, ingresos y la educación (Martinez, 2010). En otras investigaciones se da a



conocer que la mayor incidencia del síndrome lo tiene la mujer por el doble rol en sus vidas, tanto en el trabajo como en sus familias (Observatorio permanente , 2006).

Respecto a la edad, los estudios realizados refieren que el trabajador se encontraría más expuesto en una etapa de su vida más que en otra, el grupo etario con más cansancio emocional fue el de personas con más de 44 años, en quienes también se relacionó la falta de realización personal, siendo esta más enmarcada en los profesionales más antiguos, quienes poseen de 19 a más años de ejercicio en la profesión (Observatorio permanente , 2006).

Es importante incluir en estas variables individuales, el nivel de implicación de la persona, pues esta implicancia aparece como un importante predictor del desgaste profesional junto con las estrategias de afrontamiento. También influye la personalidad, pues, aunque el síndrome se relaciona con el tipo de trabajo y las condiciones de este, las variables individuales ejercen mayor influencia en las respuestas y por consiguiente en los resultados.

○ *Variables sociales.*

Se considera que las interrelaciones fuera del lugar de labor, pueden aminorar los efectos de los estresores o por el contrario podrían contribuir a la aparición del estrés, en general, las variables sociales serían:

- Variables sociales extra – laborales, que hace referencia a las relaciones familiares y amicales, pues las investigaciones hechas soben el burnout, hacen énfasis en la importancia del apoyo de estas ya que le permiten al individuo sentirse valorado. Se considera que la falta de apoyo social podría ser un factor de estrés o acentuar otros estresores; ya que la presencia de este influye en las habilidades de afrontamiento, mejora el estado de ánimo, la motivación y la autoestima (Martínez, 2010).



- Variables organizacionales, en este factor se identifican estresores que se relacionan con la demanda laboral, el ambiente físico del centro de labor, la determinación del puesto, los aspectos temporales de la institución en cuanto a la organización, las relaciones interpersonales, las normas y el clima laboral. Dentro de las instancias laborales y el estrés se diferencian dos tipos: las cuantitativas (referido a la carga laboral) y las cualitativas (tipo y contenido de las funciones). La demasía de trabajo como la poca carga laboral pueden ser perjudiciales en contraste con los niveles moderados. de las demandas cualitativas se ha llegado a la conclusión que, el nivel de peligrosidad ambiental, la presión y la excesiva responsabilidad son estresores potenciales. Es así que se concluye que, un trabajo activo con alta demanda y pero a su vez con un alto control promueve al desarrollo de habilidades y conductas de afrontamiento (Martínez, 2010).

I) Síntomas del síndrome de burnout.

- *Síntomas Emocionales:* “*Depresión, desaliento, irritación, apatía, desilusión, pesimismo, hostilidad, falta de tolerancia, acusaciones a los clientes/pacientes, invalidación de sentimientos*” (Garcés & Carlin , 2010, p. 169-180).
- *Síntomas Cognitivos.* “*Pérdida de significado, pérdida de valores, desaparición de expectativas, modificación de auto concepto, pérdida de autoestima, desorientación cognitiva, pérdida de la creatividad, distracción cinismo, criticismo generalizado*” (Garcés & Carlin , 2010, p.169-180)
- *Síntomas Conductuales.* Evasión de las responsabilidades, ausencia laboral continua, propósito de renuncia a la organización, desvalorización, sabotaje de parte del mismo individuo, menosprecio hacia el trabajo, conductas inadaptadas y aumento del uso de caféina, alcohol, tabaco y drogas (Garcés & Carlin , 2010, p.169-180).



- *Síntomas Sociales*: aislamiento y sentimientos de fracaso, evitación de contactos, conflictos interpersonales, malhumor familiar, formación de grupos críticos, evitación profesional (Garcés & Carlin , 2010, p.169-180).
- *Síntomas Psicosomáticos*. Cefaleas, dolores osteomusculares, quejas psicosomáticas, pérdida de apetito, cambios de peso, disfunciones sexuales, problemas de sueño, fatiga crónica, enfermedades cardiovasculares, alteraciones gastrointestinales, aumento de ciertas determinaciones analíticas (colesterol, triglicéridos, glucosa, ácido úrico, etc(Garcés & Carlin , 2010, p.169-180).

J) Consecuencias del síndrome de Burnout.

El síndrome de burnout, conlleva consecuencias en todos los ámbitos de la vida de las personas, es por esto que se establecen tres categorías principales para poder describir dichas consecuencias.

- *Ámbito personal*

Dentro del entorno personal, el síndrome de burnout es un proceso que deteriora los recursos energéticos de las personas, es por esto que se genera sensaciones de agotamiento y reacciones que deterioran la salud física del individuo (Campo & Ortegon, 2012).

Gil – Monte estableció cuatro categorías para las consecuencias en cuanto al ámbito personal. La primera la designa como índices emocionales, donde la persona utiliza mecanismos de distanciamiento emocional, para alejarse de la situación, llevándolo a experimentar soledad, alienación ansiedad e impotencia. La segunda categoría, son los índices conductuales, donde se observan cambios radicales de humor, conductas agresivas y un distanciamiento de sus compañeros de trabajo. La tercera categoría que establece la denomina índices somáticos, en esta se encuentran alteraciones dentro de la salud de la persona como problemas del corazón, caracterizado por dolores, hipertensión y palpitaciones,



complicaciones respiratorias, como crisis de asma o resfriados frecuentes, también suele presentarse depresión en el sistema inmunológico y que en consecuencia aparecerán infecciones, alergias. A su vez se puede dar alteraciones sexuales, en el sistema nervioso, problemas musculares y digestivos. Por último establece a categoría de índices actitudinales, caracterizado por la aparición de características negativas frente al trabajo o con todo lo relacionado a la organización (Gil - Monte, 2003)

- *Ámbito social o interpersonal*

El síndrome es considerado por Sahufeli, Taris y Rehen, como un estado negativo, que tendrá repercusiones significativas en el área social, tanto a nivel laboral, familiar y de amistad, ya que la persona que lo padece dirige sus pensamientos hacia lo negativo. Las consecuencias laborales, se caracterizan por dificultad para centrarse o concentrarse en el “cliente” o “paciente”, el uso de la violencia verbal, entre otros. En el contexto familiar y de amistad se denota una interferencia directa, puesto que la persona con el síndrome de burnout se involucra menos en los asuntos familiares, pasa menos tiempo con ellos y tiene comportamientos explosivos, así como suele tener menos amigos y se aísla socialmente (Campo & Ortegon, 2012).

- *Ámbito Organizacional*

En cuanto a lo laboral, se establece dos principales categorías, la primera referida a implicancias personales, evidenciando una baja en la satisfacción laboral debido a la propia frustración; y segundo en cuanto a la organización en sí, generan ausentismo, bajo compromiso con la organización, y esto a su vez traer reducción en la productividad general o un deterioro de los servicios que se prestan; otras consecuencias que se presentan son los accidentes en el trabajo, debido a al cansancio (Campo & Ortegon, 2012).



K) Estrategias de prevención y afrontamiento del Burnout.

Uno de los primeros en plantear un modelo con pasos para afrontar este síndrome fue Paine, que estableció los siguientes: “1) *Identificar el Burnout*, 2) *Prevenirlo mediante información y afrontamiento*, 3) *Mediar para reducir o invertir el proceso que conduce al desarrollo de síndrome* y 4) *Emplear un tratamiento a los trabajadores diagnosticados*” (Martínez, 2010, p.42-80). En 1999, Ramos propuso tácticas para la intervención en personas ya diagnosticadas, estas son: 1)cambiar los procesos cognitivos de autoevaluación en profesionales, 2) desarrollar tácticas cognitivo-conductuales que excluyan las consecuencias del síndrome de burnout, 3)desarrollar destrezas de comunicación, habilidades sociales y asertividad, 4)Fortalecer las redes de apoyo social, 5)disminuir y eliminar los estresores laborales (Martinez, 2010).

Ahora conoceremos diversas estrategias, pero desde los enfoques teóricos: desde la terapia conductual, están enfocadas en la realización de talleres y actividades orientadas a proporcionar habilidades para poder modificar las conductas que se tiene al enfrentar las situaciones estresantes, usando herramientas como talleres de relajamiento, manejo de estrés o entrenamiento en las habilidades de resolución. Desde el enfoque humanista, las estrategias están centradas en el aquí y ahora, en el entendimiento de la importancia de las decisiones, esto para que el sujeto que padece de SB, no base su sentido de vida solo en ese aspecto, sino más bien pueda ampliar su visión del entorno y considere al problema como una pequeña parte de él, pero no como si este fuera él en su totalidad. Desde una mirada psicológica transpersonal, se proponen estrategias dirigidas a mejorar las tres dimensiones que según Maslach supone el SB, dichas estrategias enfatizan en la felicidad, la inteligencia emocional y la espiritualidad (Campo & Ortegón, 2012).



2.2.3 Satisfacción laboral.

A) Antecedentes Históricos y evolución conceptual

Hoppock, desarrolló las primeras exploraciones de la satisfacción laboral, cambiando la manera de percibir la relación entre el trabajador (sujeto) y sus funciones laborales, es así que dicha variable se convierte en una variable muy relacionada con el estudio del ámbito organizacional por sus extensiones en el funcionamiento de los organismos y en la calidad de vida del trabajador (García Viamontes, 2019).

En el siglo XX, el interés estaba enfocado en el poder acrecentar la productividad en las organizaciones, tomando en cuenta al individuo y su bienestar como el objetivo principal, ya que, la mayor parte de la vida, los individuos la pasa dentro laborando o dentro de las organizaciones a las que pertenecen, es por este motivo que nace la importancia de estudiar más a fondo la satisfacción del trabajador con respecto a su ambiente de trabajo (Pérez Vilar, 2011). Para conocer mejor la satisfacción laboral, es importante entender sus más representados conceptos y como estos han ido evolucionando.

Hoppock (1930), consideraba que el individuo al sentirse satisfecho en su labor o importante de la satisfacción integral que sentía, es así que lo vincula con la capacidad que tiene cada persona para adaptarse a diferentes contextos o experiencias. Maslow (1950), considera que existen varios factores que condicionan esta variable, como necesidades físicas, fisiológicas, de seguridad, afiliación estima y autorrealización. Scheffer, más tarde, basándose en lo anterior que propone Maslow, considera que no todos los factores mencionados influyen de igual manera, pues menciona que las necesidades básicas y la satisfacción de estas solo previenen la insatisfacción, mientras que los factores que se encuentran más elevados son los que logran incrementar la satisfacción. En 1973, Lawler considera que el constructo de satisfacción laboral, está definida por el resultado de la



diferencia de todo lo que siente que debe percibir el individuo y lo que en realidad percibe. Más tarde en 1979, Fleisman y Bass plantean que sería una actitud positiva del trabajador hacia su puesto como efecto de la experiencia que tiene dentro de su cargo, y este a su vez en relación a sus expectativas. Posteriormente Winert en 1985, define que la satisfacción laboral puede ser reconocida inicialmente por el valor que el sujeto percibe acerca de la estructura organizacional de su centro de trabajo. Ya en los años 2000, Judge y Larsen, proponen que dicho constructo es una respuesta o es el producto frente a los estímulos del trabajo. Lthans, menciona que el trabajador se encuentra satisfecho con su labor si percibe que sus metas y valores son realizados dentro de su ambiente laboral (Perez Vilar, 2011).

B) Definición.

La satisfacción laboral hoy en día ha tomado fuerza en cuanto a productividad personal y laboral refiere, pues está relacionada con las actitudes y sentimientos del trabajador frente a su trabajo. Es por esa razón que muchos investigadores se interesan cada día más en estudiar el comportamiento humano y su repercusión en el ambiente laboral. A continuación, y para poder entender de mejor manera dicha variable de estudio, consideraremos algunas definiciones importantes para la presente investigación.

Blum y Naylor (como se citó en Casana & Ramos, 2015) refieren que la satisfacción laboral es el producto de variados comportamientos por parte del trabajador frente a su empleo y de los factores que determinaran el desarrollo de la satisfacción o insatisfacción en el empleado (Casana & Ramos, 2015).

Fernández (como se citó en Casana & Ramos, 2015), establece que es una actitud general frente a la labor que desarrolla, esto de acuerdo a la valoración que los propios empleados tienen acerca de las condiciones donde desarrollan sus actividades laborales. Landy y Conte, coinciden con Fernández en definir a la satisfacción como una actitud, pero



más específicamente se refiere a una actitud positiva, que resultara de la valoración que la misma persona tenga de su trabajo o de su experiencia laboral (Casana & Ramos, 2015).

La definición más reciente es la que Palma (2004), nos brinda y la define como la actitud de la personas frente a su propio trabajo, dando importancia a los aspectos como el desarrollo personal al cumplir sus propias expectativas, beneficios laborales del centro de trabajo, e interrelación junto a los otros trabajadores pertenecientes a la misma organización; relacionándolo con el desenvolvimiento del mismo trabajador en su centro, pues si el individuo en su condición de empleado se ve motivado y contento con las actividades que desarrolla y al mismo tiempo con su entorno, empleará mayor esmero en la realización de sus funciones y podrá lograr buenos resultado (Palma, 2004).

De cuerdo entonces a las definiciones mencionadas, se concluye que la satisfacción laboral es un comportamiento positivo de cada persona que resulta de las buenas experiencias dentro de su centro de labor, esta actitud se verá positivamente influenciada de acuerdo a cuan valorado se sienta y a la frecuencia con la que pueda cumplir sus expectativas. Pues un trabajo puede tener una lata demanda y puede ser desgastante, pero si el trabajador se siente valorado, si recibe y cuenta con todas las herramientas que le permitan realizar su labor; además de que sienta que está cumpliendo sus expectativas, este se sentirá contento y satisfecho.

C) Teorías de la Satisfacción laboral.

➤ Teoría según Maslow

De acuerdo a la perspectiva que tiene Maslow, se concluye que la satisfacción en la laboral se da en el momento en que las necesidades que establece en la pirámide, se obtienen por medio de la labor que realiza y del ambiente, estas necesidades se pueden entender en categorías de menor a mayor importancia y son:



1. Necesidades fisiológicas: propias de la supervivencia.
2. Necesidad de seguridad: mantenerse protegido de las situaciones amenazantes y encontrar un cierto nivel de equilibrio en la vida diaria y el trabajo.
3. Necesidades sociales: interacción social con otros individuos.
4. Necesidad de estima: lograr el reconocimiento propio de manera interna y externa.
5. Necesidad de autorrealización: experimentar todo el potencial que posee la persona.

Estas necesidades se pueden agrupar en dos grupos: Necesidades de orden inferior, que serían básicas para sobrevivir, que pueden ser satisfechos fácilmente con medios materiales, por ejemplo, salarios, normas de seguridad, prestación de seguridad social, etc. Y las necesidades de orden superior, concernientes por lo contrario a un orden que difiere de lo material, conformadas por las necesidades de interacción con otros individuos, el reconocimiento propio y externo junto a la experiencia de vivir el máximo potencial que puede alcanzar el mismo individuo (Bonillo Muñoz & Nieto Gonzales , 2002).

Por lo que, si la organización desea que los trabajadores puedan sentir satisfechos y por consiguiente realizar de manera efectiva sus labores, deben poner énfasis en estas necesidades, generando en el ambiente laboral tales recursos para que estas así pueda ser escaladas y finalmente alcanzadas.

➤ *Teoría según McClelland*

Propone un modelo de necesidades, que son aprendidas por la motivación, estas son:

- La necesidad de logro, se refiere al comportamiento dirigido a alcanzar objetivos, por lo que, dentro del ambiente laboral, los individuos que tienen altas expectativas de



alcanzar una meta determinada, anhelaran poder ejecutar su labor de forma correcta, eficiente y eficazmente.

- La necesidad de poder, se basa en la iintervención que ejerce en las personas y los hechos, esto permitiéndole tener control del trabajo personal y de los demás. Este poder se manifiesta en dos aspectos, dirigido a la organización y el otro que dirigido al yo interno.
- La necesidad de afiliación, comprende el deseo de poder estar bien y empatizar con los demás, es así que los trabajadores demuestran una gran motivación de afiliación, desarrollan una estable relación con los demás (Casana Rubio & Silva Ramos , 2015).

➤ *Teoría de la fijación de metas – Locke*

Esta creencia hace referencia a que la productividad del trabajador es mayor cuando existen metas determinadas y claras, así como, niveles concretamente establecidos. Estas metas guían de manera competente a los trabajadores, donde se sintetiza la satisfacción de las necesidades de logro y estima con el objetivo de llegar a la máxima realización propia. En cuanto al trabajo deben fijarse metas, determinando su dificultad, pero sin dejar de lado antes de plantearlas, las diferencias individuales. En consecuencia, las personas que mantengan la posición de cumplir con diferentes metas, podrían llegar a un nivel valioso de satisfacción frente al trabajo, pues sus exigencias personales y organizacionales serán cumplidas (Casana Rubio & Silva Ramos , 2015).

➤ *Teoría de los dos factores de Herzberg*

Herzberg, explica que la conducta del individuo en el entorno laboral está influenciada por dos factores, mencionados a continuación:

- Factores Extrínsecos: referido a las condiciones de trabajo donde las personas se relacionan con su puesto. Estas condiciones son, por ejemplo: salario, que según Chiavenato representa la transacción, pues representa un factor motivacional por ser la fuente económica



de vida de cada persona; las circunstancias laborales, que incluye horarios de trabajo, las características, recursos materiales entre otros (Chiavenato, 1989). También está la seguridad laboral, que establece el nivel de confianza del empleado sobre su permanencia en el empleo; las directrices de la organización, que definen los lineamientos para el desarrollo de la vida laboral; relaciones interpersonales, siendo base fundamental del éxito en las organizaciones (Herzberg, 1959).

- Factores Intrínsecos: relacionados con la esencia de las funciones que el individuo realiza, y los factores de motivación. El reconocimiento, el logro, el progreso, la responsabilidad y el trabajo mismo son parte de este grupo de factores (Herzberg, 1959).

D) Enfoques para el estudio de la satisfacción laboral

En el siglo XX, la comunidad científica tomó interés por investigar los determinantes de la satisfacción laboral, estos estudios tomaron inicio centrándose en las características de la situación, llamándolos así determinantes situacionistas, y por otro lado en las características del individuo, a estos se les denominó determinantes disposicionales (Pujol-Cols & Dabos, 2018).

- ***El enfoque situacional***

Esta perspectiva, tuvo su origen en primer periodo después de la III Guerra mundial, etapa en la cual, el estudio del entorno laboral y sus consecuencias en algunas actitudes de los trabajadores tomaban el interés de los científicos. Este enfoque, plantea que algunas determinadas situaciones psicológicas son eficaces dependiendo de cómo es que dirigen a los individuos a percibir los sucesos, con expectativas similares en cuanto a patrones de respuesta más idóneas, reforzando el desempeño del comportamiento considerado como correcto y



contribuyendo al incremento de las habilidades que son indispensables para una actuación satisfactoria (Pujol-Cols & Dabos , 2018).

- *El enfoque disposicional*

Este enfoque toma fuerza a mediados de los años 80, donde el mayor interés del ámbito científico se centra en el estudio de la influencia que tiene la personalidad sobre la satisfacción laboral. Dicho enfoque, se construye basándose en el principio de que las personas tienen pensamientos que no se pueden observar, llamándolos a estas disposiciones, los cuales se poseen la característica de permanecer a lo largo del tiempo, además de las bases genéticas predominantes que direccionara las actitudes y comportamientos en diferentes del individuo en los contextos organizacionales que se desenvuelva. En este sentido, es que los estilos disposicionales de los individuos determinan la forma en la que aprecian las características de su propio trabajo. El constructo que más ha aportado a explicar la satisfacción laboral desde este enfoque que es propuesto por Judge, Locke y Durham, quienes hablan por primera vez de las autoevaluaciones esenciales, estas referidas a un grupo de conclusiones primordiales, e inconscientes, que se formulan las personas inconscientemente acerca de sí mismos, de otros individuos y de su ambiente, estos rasgos son los siguientes:

- (i) La autoestima, hace referencia a la valorización de cada individuo se formula sobre sí mismo.
- (ii) La autoeficacia, creencia interna de cada individuo sobre la posesión de capacidades indispensables para llevar a cabo una tarea de forma que resulte exitosa.
- (iii) El locus interno de control, que hace referencia al nivel de autocontrol del individuo en distintas situaciones.



(iv) La estabilidad emocional, referida a la tendencia de tener una actitud positiva y baja disposición a concentrarse en aspectos negativos.

▪ *El enfoque interaccionista*

Este enfoque, une las anteriores dos posturas, sugiriendo que ambas propuestas son ventajosas para lograr la explicación y predicción de la satisfacción laboral, sustentando dicho principio en la idea errónea de la existencia de una división, entre la situación y el individuo; el cual argumenta que las actitudes y el comportamiento son el resultado de la interacción entre ambos. Así, en el siglo XXI surgen más posturas que emplean una orientación integral para el estudio de la satisfacción laboral, sin embargo, ha existido a la vez fuentes que si bien no se enfocan en una postura, por lo menos le da mayor valor a una de ellas (Pujol-Cols & Dabos , 2018)

E) Dimensiones según Sonia Palma

Sonia Palma (1999), plantea 7 factores que sirven para medir la satisfacción laboral, estos son:

I: Condiciones Físicas y/o Materiales: *“referido a la infraestructura y materiales donde se realizarán las diferentes tareas, trabajo, actividades del individuo”* (Palma, 1999, p.27-34).

II: Condiciones Laborales y/o remunerativos: *“respecto al contexto económico de forma adicional”* (Palma, 1999, p.27-34).

III: Políticas Administrativas: *“el respeto y obediencia de las normas instituidas por la organización, con el objetivo de mantener una buena relación laboral (empresa y el colaborador)”* (Palma, 1999, p.27-34).

IV: Relaciones Sociales: *“trato adecuado y de mutuo respeto entre compañeros de una organización, compartiendo actividades dentro de un mismo espacio”* (Palma, 1999, p.27-34).



V: Desarrollo Personal: *“es la capacidad con la que cuenta el colaborador para lograr la realización de sus actividades, que lo lleve a conseguir su autorrealización”* (Palma, 1999, p.27-34).

VI: Desempeño de Tareas: *“es la valoración que se le otorga a la realización de sus funciones dentro de una organización”* (Palma, 1999, p.27-34).

VII: Relación con la Autoridad: *“es la percepción que tiene el trabajador con la autoridad inmediata”* (Palma, 1999, p.27-34).

F) Causas y Factores de riesgo de la insatisfacción

La edad: el incremento de satisfacción laboral se origina por el aumento de estímulos positivos, asociado a mayor edad, por ello el individuo puede llegar a tener la oportunidad de acceder a puestos con un mayor grado de autonomía, poder y bienes que cuenten con más remuneración.

La definición hace referencia al resultado del grupo de pertenencia, esto implica que los empleados con mayor edad, evidencian un menor nivel de educación, en congruencia con los trabajadores más jóvenes, en consecuencia de que los niveles de educación sean mayores se concierten en expectativas superiores, es claramente de esperar que las personas más jóvenes se muestren más insatisfechos con el desarrollo de tareas rutinarias (Rhodes, 1983).

Sexo: las nuevas condiciones en las organizaciones que admiten el avance potencial de las mujeres en el ámbito laboral, no siempre presentó un equilibrio entre las esferas de la justa satisfacción y la vida, ya que, a pesar del desarrollo a través de los años, aún se sigue presentado la desigualdad entre grados de responsabilidad, remuneraciones y beneficios para las mujeres, sin embargo, esta realidad al transcurso de los años ha ido disminuyendo buscando una igualdad de oportunidades laborales.



La satisfacción laboral no solo depende de la parte remunerativa, depende del valor que el trabajador les asigne a sus tareas laborales, puede estar relacionado a diferentes factores como los grados de responsabilidad, el éxito en la vida profesional, y el nivel de aspiración; mientras más elevada este la calidad de vida profesional será más la satisfacción que tendrá el trabajador y se disminuirá el grado de ausentismo. Por otro lado, los individuos pueden buscar dos tipos de reconocimiento tanto como el reconocimiento o implicación y otros que intentan ayudar a las personas.

Por otro lado, la satisfacción relacionada con la vida laboral, muestra diversidad de consecuencias para la persona y repercutirá en la organización, ya que puede afectar a diferentes aspectos en su vida (familia, la salud física, etc.), pudiendo estar relacionada con el bienestar mental, ya que puede llegar a generar ausentismo, afectar a otros comportamientos laborales frente a organización.

Las consecuencias de la satisfacción en centro de labor, son abordadas de manera particular y organizacional. Se halla diferencias particulares que tienen influencia en los niveles de satisfacción en los trabajadores Robbins considera dos aspectos importantes:

Años de carrera profesional: a medida del incremento de la edad de los empleados, también se incrementará su satisfacción, este incremento solo llegará hasta antes de la jubilación, ya que puede registrarse una disminución drástica, ya que no llegara a satisfacer sus necesidades personales de forma rápida (Robbins, 2004).

Expectativas laborales: las personas logran desarrollar expectativas sobre futuros trabajos, al buscar empleo se muestran influenciadas por la selección o información que recibende sus futuros compañeros de trabajo y por los conocimientos, la satisfacción se produce cuando a la persona llega a cumplir las expectativas previas, por lo contrario si no se cumplieran la persona podría a presentar un deterioro de dicha satisfacción (Robbins, 2004).



Condiciones favorables de trabajo: al ejecutar cualquier tipo de actividad, lo más importante es proteger y cuidar el estado físico y mental del trabajador, así como reducir la exposición a riesgos, el ambiente en el que desarrollara sus funciones laborales deben contar con las condiciones adecuadas y seguras, de igual forma contar con los equipos necesarios para obtener resultados óptimos (Robbins, 2004).

G) Importancia de la Satisfacción en una organización

Es de gran importancia la satisfacción de los trabajadores ya que si se encuentran satisfechos lograrán desarrollar de mejor manera sus labores y lograrán un desempeño óptimo en su trabajo, además que la organización se beneficiara en incremento de productividad, sin embargo, es importante tener en cuenta que se debe velar por la integridad de los trabajadores para que tengan un bienestar y logren alcanzar sus metas propuestas y desempeñarse de mejor forma en su trabajo.

- *Productividad*

El término productividad en gran parte está referida hacia aspectos numéricos la cual se mide mediante la cantidad de trabajo realizado, por esa razón es considerado con una mediada de la eficiencia (INE, 2015).

La productividad es considerada un objetivo, debido a que se convierte en la meta a alcanzar de cualquier organización, también, es considerado como un indicador por ser cuantificable de acuerdo a lo producido, por ende, es la consecuencia de la eficacia con la que se gestionará el recurso humano. Al medir la productividad contribuirá a repotenciar, además de ser un valor apreciado por las empresas, ya que la productividad es el valor que incorpora el trabajador a la producción para a la organización, es decir, a mayor producción por parte del trabajador, se incrementará la productividad de la organización (Gomes, 2008).



- *Bienestar psicológico*

El bienestar y la satisfacción son fundamentales para cualquier persona que trabaja, así sea de forma individual o en equipo, ya que es considerada como el equilibrio entre o que desean las personas dentro de un equipo y las habilidades, así como también las competencias que tiene que desarrollar individualmente.

Es importante considerar que los trabajadores cuenten con un bienestar psicológico óptimo ya que permitirá que la empresa pueda cumplir sus objetivos trazadas de forma eficaz y eficiente, así de obtener ventajas competitivas (Ara & Pedreros , 2013).

Es un estado en el cual la persona pueda desarrollar su potencial, además de sentirse satisfecho y que considere lo que hace tiene sentido y valor, es el sentir positivo de las personas que llega a generar un pensamiento constructivo de uno mismo relacionado a aspectos sociales, físicos y psíquicos de las personas (Waterman, 1993).

2.3 Hipótesis

2.3.1 Hipótesis general.

H1: Existe relación entre autoeficacia, síndrome de Burnout y satisfacción laboral en los miembros del cuerpo general de bomberos voluntarios de la provincia de Cusco, 2021.

H0: No Existe relación entre autoeficacia, Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en los miembros del cuerpo general de bomberos voluntarios de la provincia de Cusco, 2021

2.4 Variables

V1: Autoeficacia

V2: Síndrome de Burnout

V3: Satisfacción Laboral



2.5. Operacionalización de las Variables

Variable	Definición operacional	Dimensiones	Ítems	Escala	Valoración
AUTOEFICACIA	Esta variable será medida en el individuo mediante			Escala tipo Likert:	Cuenta con 3 categorías:
	La generalidad y transferencia de los logros alcanzados.	Generalidad	4,5,7,10	1: Incorrecto	Autoeficacia baja (10-31)
	+ La magnitud o nivel de complejidad percibida.	Magnitud	6, 9	2: A penas cierto	Autoeficacia moderada (32- 35)
	+ La fuerza o confianza que el individuo siente	Fuerza	1,2,3,8	3: Mas bien cierto 4: Cierto	Autoeficacia alta (36- 40)



VARIABLE	Definición operacional	Dimensiones	Ítems	Escala	Valoración
SÍNDROME DE BURNOUT	La presente variable será medida por sus dimensiones de la siguiente forma: < Agotamiento Emocional + < Despersonalización + > Realización personal Determinaran Presencia.	Agotamiento Emocional (AE): Vivencia de estar exhausto emocionalmente Despersonalización (D): Actitudes frialdad y distanciamiento Realización personal (RP): Autoeficiencia y realización personal en el trabajo	. 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20 5, 10, 11, 15 y 22 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21	Escala tipo Likert: 0: Nunca 1: Pocas veces al año menos 2: Una vez al mes o menos 3: Unas pocas veces al mes 4: Una vez a la semana 5: Pocas veces a la semana 6: Todos los días	La valorización se basa en la obtención de: Puntaje alto en Agotamiento + Puntaje alto en Despersonalización + puntaje bajo en la Realización Personal = Presencia de Síndrome de Burnout AE = más de 26 pts. D = más de 9 pts. RP = menos de 34



VARIABLE	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Valoración
SATISFACCION LABORAL	La presente variable se valorará de la siguiente forma: condiciones físicas+ beneficios + relaciones sociales+ desarrollo personal+ desempeño de las tareas que se le asigna + relación con superiores + relación con compañeros	Condiciones físicas y/o materiales	Materiales o infraestructura donde se desenvuelve la labor	1,13,21 y 32	Los puntajes que son altos significan la satisfacción frente al trabajo y los puntajes bajos, significa insatisfacción frente al trabajo. El puntaje que se puede alcanzar oscila entre 36 y 180. La escala se valora en niveles: Alta satisfacción (168 – +) Parcial satisfacción (149- 167), Regular (112-148), Parcial insatisfacción (93-111) Alta insatisfacción (0- 92).
		Beneficios laborales y /o remunerativos	Complacencia con el incentivo económico	2,7,14 y 22	
		Políticas Administrativas	Grado de acuerdo a los lineamientos o normas institucionales	8,15,17,23 y 33	
		Relaciones Sociales	Grado de complacencia frente a la interrelación con los otros miembros	3,9,16 y 24	
		Desarrollo personal	Oportunidad para la autorrealización	4,10,18,25,29 y 34	
		Desempeño de tareas	Valoración de las tareas	5,11,19, 26,30 y 35	
Relación con la autoridad	Apreciación valorativa en relación con el jefe.	6,12,20, 27, 31 y 36			



2.6. Términos básicos

- Autoeficacia : El valor que le da cada individuo a sus propias capacidades, donde partiendo de las mismas lograra organizar y construir sus acciones de manera que le permitan obtener un rendimiento o consecuencia deseada (Schunk & Rice, 1989).

- Síndrome de Burnout : Es una condición que tiene por característica el agotamiento emocional, despersonalización y la baja realización personal dentro del centro de labores, que podría desencadenarse en individuos cuyas actividades laborales cotidianas se circunscriben al servicio de otros individuos” (Maslach & Jackson 1981, citado por Olivares, 2017).

- Satisfacción laboral : Es la actitud que el individuo experimenta frente a su trabajo, dando importancia a los aspectos como su desarrollo personal al cumplir sus propias expectativas, beneficios laborales, y la relación con los miembros de la compañía, al ser reconocido por su trabajo (Palma, 2004).



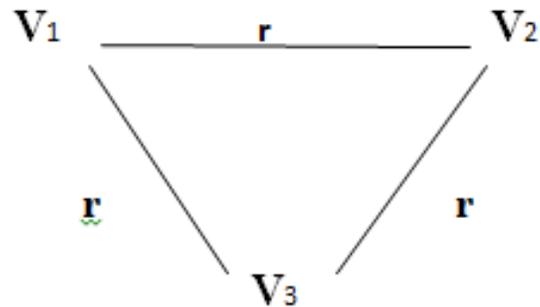
Capítulo III: Método

3.1 Alcance del Estudio

La presente investigación, consta de un alcance descriptivo comparativo – correlacional (Ramos, 2020) el primero porque se describirán los niveles identificados tanto en autoeficacia, síndrome de burnout y satisfacción laboral; correlacional, debido a que, en la presente investigación busca conocer la existencia o no de relación y la manifestación de esta entre la autoeficacia, satisfacción laboral y síndrome de burnout, en un grupo de bomberos voluntarios (Fernandez , Hernandez , & Baptista , 2014). Y es comparativo al establecerse procedimientos estadísticos que permitan determinar la diferencia entre los grupos poblacionales establecidos según cada objetivo (Alarcón, 1991).

3.2 Diseño de la investigación

El diseño que el presente estudio es no experimental y también transversal, en consecuencia, de que el presente estudio no requiere un variación o manipulación intencional de las variables, más bien se requiere observación y estudio de las variables tal cual se presentan en el contexto, y transversal porque dicha investigación será llevada a cabo en un solo momento, es decir, la recaudación de información se realizará en un tiempo determinado. Cabe mencionar no hay una variable matriz, es decir, las tres variables en estudio tienen el mismo valor (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).



Dónde:

P = Miembros del cuerpo de Bomberos Voluntarios de la Provincia de Cusco

V1 = Autoeficacia

V2= Síndrome de Burnout

V3 = Satisfacción laboral

r = relación

3.3 Población

La presente investigación cuenta con una población total de 130 miembros activos, de las tres compañías de bomberos voluntarios de la provincia de Cusco, que varían en las edades de 18 a 50 años, de ambos sexos, predominantemente varones con respecto a mujeres. Hacer referencia a que un bombero activo, son las personas naturales mayores que tienen más de quince años, que se incorporan libremente y de forma voluntaria para cumplir con los fines institucionales con funciones netamente operativas.



3.3.1. Muestra

Por la caracterización de la población, se considera pertinente evaluar al total de miembros de bomberos voluntarios que conforman la provincia de Cusco, por lo que el tipo de muestra es no probabilístico censal, teniendo a 130 participantes, de los cuáles se delimitaron de acuerdo a las siguientes características poblacionales: sexo, edad, tiempo de servicio y compañía a la que pertenecen.

3.3.2 Distribución de la Población en general

Tabla 1

Edad

Edad	<i>F</i>	%
Juventud	45	34.6
Adulthood	80	61.5
Adulthood media	5	3.9
Total	130	100

Según la tabla N° 1, relacionada con la edad de los bomberos voluntarios nos indica que del 100% (130), el 34.6% (45) se encuentra en la juventud, el 61.5% (80) se encuentra en la adultez y el 3.9% (5) se encuentra en la adultez media.

Tabla 2

Según tiempo de servicio

Tiempo de servicio	<i>f</i>	%
< 1 año	35	26.9
1-5 años	78	60.0
Más de 5 años	17	13.1
Total	130	100

Fuente: elaboración propia



Se observa que en la Tabla N°2, de acuerdo al tiempo de servicio, del total de los integrantes de bomberos voluntarios en la provincia Cusco, 35 (27%) de ellos cuentan con menos de un año de servicio, el 60% cuenta de 1 a 5 años de servicio, y 17 bomberos voluntarios representan al 13% que cuenta con más de 6 años de servicio.

Tabla 3

Sexo

Sexo	<i>f</i>	%
Femenino	51	39.2
Masculino	79	60.8
Total	130	100

En la tabla N° 3, podemos observar que, del 100% (130) de los bomberos voluntarios, el 39.2% (51) pertenecen al sexo femenino y el 60.8% (79) al sexo masculino.

Tabla 4

Compañía

Compañía	<i>f</i>	%
N°39- Cusco	66	50.8
N°116 - San Sebastián	46	35.4
N°119 - San Jerónimo	18	13.8
Total	130	100

Fuente: Elaboración propia

El resultado observado en la Tabla N° 4, demuestra que del 100 % (130) de los bomberos voluntarios a nivel provincia, 51% (66) pertenecen a la Compañía 39, el 35% (46) a la compañía 116 San Sebastián.



3.3.3 Distribución de la población específica

Tabla 5

Edad Según compañías

Edad	Compañía N°39		Compañía N°116		Compañía N°119	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>F</i>	%
Juventud	24	36.3	16	34.7	5	27.7
Adulthood	41	60.2	26	62.2	13	72.3
Adulthood media	1	0.8	4	3.1	0	0.00
Total	66	100	46	100	18	100

Fuente: Elaboración propia

Según la tabla N° 5, se obtiene como resultado que, en la compañía 39 el 60.2% de los integrantes se ubican en la adultez, el 36.3% se ubican en la juventud. Por otro lado la compañía 119 alberga a integrantes que en su mayoría se ubican en la edad adultez (72.3%). Y la compañía 116 que cuenta con su mayoría de miembros ubicados en la edad adultez (62.2%) seguido de juventud (34.7%)

Tabla 6

Tiempo de servicio según Compañías

Tiempo de servicio	Compañía "39"		Compañía "116"		Compañía "119"	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
< 1 año	4	3.1	27	20.8	4	3.1
1-5 años	54	41.5	10	7.7	14	10.8
Más de 5 años	8	6.1	9	6.9	0	0.0
Total	66	50.7	46	35.4	18	13.8

Según la tabla N° 6, teniendo en cuenta los resultados de tiempo de servicio según compañías podemos encontrar que del total de 66 (50.8%) bomberos voluntarios que pertenecen a la compañía N°39 , la mayoría de ellos tienen de 1 a 5 años de tiempo de servicio siendo 54(41.5%) integrantes , de igual forma en la compañía N°119 podemos encontrar que del total de



18 (13.8%) bomberos voluntarios, son 14 (10.8%) integrantes que tienen de 1 a 5 años de tiempo de servicio, sin embargo en la compañía N°116 de un total de 46 (35.4%) bomberos voluntarios, 27(20.8%) tienen menos de un año de tiempo de servicio.

Tabla 7

Sexo según Compañías

Sexo	Compañía “39”		Compañía “116”		Compañía “119”	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>F</i>	%
Femenino	30	23.1	14	10.8	7	5.4
Masculino	36	27.7	32	24.6	11	8.5
Total	66	50.8	46	35.4	18	13.8

Fuente: Elaboración propia

La tabla N° 7, muestra que la mayor parte de bomberos son del sexo masculino siendo el total de 60.8%, teniendo en cuenta que en la compañía N°39 el 27.7% de integrantes son del sexo masculino, así mismo, en la compañía N°116 es el 24.6% y en la compañía N°119 tiene el 8.5%.

Tabla 8

Edad según sexo

Edad	%		%	
	<i>F</i>	femenino	<i>F</i>	masculino
Juventud	19	37.3	26	32.9
Adultez	31	60.7	49	64.0
Adultez media	1	0.8	4	3.1

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla N° 8, se observa que del total (79) de la población masculina, el 32.9% (26) se encuentran en la etapa de juventud, el 64% (49) se ubica en la etapa de adultez , por último el 3,1% (4) está dentro de la etapa adultez media. De acuerdo al total (51) de la población



femenina, el 37.3% (19) se encuentran en la juventud, el 60.7% (31) se encuentra en la etapa de adultez, y el 0.8% (1) en la etapa de adultez media.

Tabla 9

Tiempo de servicio Según edad

Edad	<i>f</i>	Juventud %	<i>f</i>	Adultez %	<i>F</i>	Adultez media %
< 1 año	13	37.1	22	62.8	0	0.00
1 - 5 años	25	62.9	53	37.2	1	0.80
Más de 5 años	6	0.00	6	9.0	4	3.10

Fuente: Elaboración propia

La tabla N°9, permite observar que, de los bomberos voluntarios en edad de juventud el 37.1 % no supera el año de servicio, y el 62.9% posee entre 1 a 5 años. Del total de quienes se encuentran en la etapa de adultez, el 62.8% no supera el año de servicio, el 37.2% cuenta con entre 1 a 5 años de tiempo de servicio, el 9% poseen más de 5 años de tiempo de servicio. En cuanto a quienes se ubican en la etapa de adultez media el 0.8% cuenta con entre 1 a 5 años de servicio y el 3.1% posee más de 5 años.

Tabla 10

Tiempo de servicio según sexo

Tiempo de servicio	<i>F</i>	Femenino%	<i>F</i>	Masculino%
< 1 año	18	13.80	17	13.10
Entre 1 - 5 años	31	23.80	47	36.20
Más de 5 años	2	1.50	15	11.55

Fuente: Elaboración propia

El resultado de la tabla N° 10, permite observar que, del total de bomberos voluntarios del sexo femenino (39.2%), 13.8% (18) cuentan con menos de 1 año de servicio, el 23.8% (31) posee entre 1 y 5 años, y el 1.5% (2) ha trabajado entre 6 y 10 años. Así mismo, en cuanto al



total del sexo masculino, observamos que: 13,1% (17) posee menos de 1 año de servicio, el 36.2% (47), cuenta con más de 1, pero menos de 5; el 3.8% (5) desempeña de 6 a 10 años y el 7.7% (10) de 10 a más años.

3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Los datos requeridos para la presente investigación se obtuvieron mediante la aplicación de dos instrumentos, para medir la primera variable (Autoeficacia) se usará la Escala de autoeficacia general de Baessler & Schwarzer, la cual evalúa las siguientes dimensiones: magnitud, fuerza y generalidad. Se usará el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) de Maslach, para medir la segunda variable (Síndrome de Burnout) este instrumento evalúa las siguientes dimensiones: agotamiento emocional (AE), despersonalización (D), y desarrollo personal (DP); y por ultimo para medir la variable Satisfacción laboral se utilizará la escala de Satisfacción laboral de Sonia Palma Carrillo, que mide siete factores, mencionados a continuación: Condiciones físicas y/o materiales, Beneficios laborales y /o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad.

3.4.1 Escala de Autoeficacia General de Baessler & Schwarzer

Nombre Original : Escala de Autoeficacia General

Autor : Baessler & Schwarzer.

Adaptación : Grimaldo.

Administración : Individual o Colectiva

Tiempo : 15 minutos.

Aplicación : A partir de los 14 años.



Significación : Es una herramienta de auto informe la cual evalúa la autoeficacia general, mediante la estimación de los sentimientos de competencia que tiene cada persona para manejar una gran variedad de situaciones eficazmente.

3.4.2 Inventario de Burnout de Maslach (MBI)

Nombre Original: Maslach Bournout Inventory (spanish version)

Autor : Cristina Maslach & Jackson.

Traducción : Gil-Monte, P. y Peiró J.M,

Administración : Individual o Colectiva

Tiempo : 20 minutos.

Aplicación : De 17 años en adelante

Significación : Es de los instrumentos mayormente utilizado para calcular la presencia de estrés crónico en el ámbito laboral.

Dimensiones : Agotamiento emocional, despersonalización y falta de autorrealización personal.

3.4.3 Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC

Nombre Original : Escala de Satisfacción Laboral

Autor : Sonia Palma Carrillo

Administración : Individual o Colectiva

Tiempo : 20 minutos

Aplicación : A partir de los 18 años.

Objetivo : Valorar los niveles de satisfacción laboral en los trabajadores



3.5 Validez y confiabilidad de los Instrumentos.

3.5.1 Escala de Autoeficacia General de Baessler & Schwarzer

- Validez: Baessler & Schwarzer estudiaron la validez de criterio, para lo cual usaron medidas específicas de depresión, ansiedad y optimismo. “Se halló una correlación negativa entre Autoeficacia y depresión ($R = -.42$) y ansiedad ($r = -.43$) de la misma manera, una relación positiva entre autoeficacia y optimismo ($r = .57$) dichos resultados respaldan a la teoría de la autoeficacia propuesta por Bandura” (Grimaldo Muchotrigo, 2005, p.214-229). Se acentúa la semejanza existente entre los coeficientes obtenidos en la versión alemana y española, lo cual indica la elevada validez transcultural (Grimaldo Muchotrigo, 2005).

-Confiabilidad: El estudio de confiabilidad se ejecutó partiendo de la consistencia interna, usando el coeficiente alfa, la Escala de autoeficacia general tiene un valor de .075, por lo que se concluye que existe confiabilidad (Grimaldo, 2005).

Tabla 11

Confiabilidad de la Escala General de Autoeficacia

Instrumento	N	Confiabilidad Alfa
Escala de Autoeficacia General	589	.75

Fuente: Elaboración propia

3.5.2 Burnout Maslach Inventory (BMI)

- Validez: se realizó el análisis de la validez de contenido, utilizando el criterio de jueces, donde los valores hallados varían entre 0.80 y 1.00, demostrando que el instrumento evidencia validez de contenido” (Atalaya Pisco, 2018, p.132).



-Confiabilidad: Se llevó a cabo el estudio de la confiabilidad del MBI, utilizando el coeficiente alfa de Cron Bach, donde se obtuvo en escala total los siguientes resultados: escala de agotamiento 0.84, escala de despersonalización o cinismo 0.70 y escala de desarrollo personal 0.76; los cuales permiten confirmar que el MBI es confiable” (Atalaya, 2018).

3.5.3 Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma (SL-SPC)

- Validez: Se valoró la validez de constructo donde se consiguió correlacionar el total del puntaje de la Escala SL-SPC con las del Cuestionario de Satisfacción Laboral de Minnesota (versión abreviada) en una muestra de 300 trabajadores. La validez dio 0.05 (Palma Carrillo, 1999, p.27-34).

-Confiabilidad: Respecto a la confiabilidad de la prueba, del resultado de alfa de cronbach el puntaje que se obtuvo fue de 0.79 por Palma, resultados que coinciden con lo hallado por Bravo en el 2015 obteniendo 0.82, determinando que es una prueba muy confiable (Perez, 2017).

Tabla 12

Confiabilidad de la Escala de Satisfacción Laboral

Instrumento	N° ítems	Coefficiente de Cronbach
Escala de Satisfacción laboral	36	0.79

Fuente: Elaboración propia

- Juicio de expertos: se realizó llevó a cabo la validación mediante el juicio de expertos de la modificación del lenguaje y los términos utilizados en las preguntas que contienen los instrumentos (inventario de burnout de Maslch y Escala de satisfacción laboral de Sonia Palma) puesto que dicha población estudiada realiza una labor no remunerada y se relaciona con otras



personas (pacientes), y dichos instrumento contiene términos que refieren a lo mencionado. La validación se realizó por 4 expertos que, con unanimidad consideran que es válida la adaptación del instrumento al contexto de la población.

3.6 Plan de Análisis de Datos

La información obtenida será procesada en el programa estadístico para las ciencias sociales (SPSS) en su versión 24, porque la presente investigación es puramente cuantitativo, y se requerirá los valores de la existencia o no de relación entre las variables estudiadas traducida en porcentajes, formando grupos de correlación para obtener el objetivo general y utilizaremos chi – cuadrado de homogeneidad o anova , teniendo en cuenta que los datos a analizarse son ordinales y nominales ,además que ayudara a comprobar o anular las hipótesis planteadas.



3.7 Aspectos operativos

3.7.1 Cronograma

Actividades	2021											
	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
Observación del posible problema	X	X	x									
Planteamiento del Problema				x	x	x						
Justificación, Validez						x	x					
Recopilación de Bibliografía						x	x					
Preparación instrumentos						x	x					
Permisos de la empresa						x	x					
Corrección de proyecto								X	x	x		
Aplicación de técnica(s) e instrumento(s)										x	x	
Construcción de la base de datos										x	x	
Procesamiento Estadístico										x	x	
Análisis de los datos											x	
Informe final de la Investigación											x	x



3.7.2 Presupuesto y Financiamiento

Remuneraciones

Asesor estadístico 500.00

Bienes

Materiales de escritorio 50.00

Materiales de cómputo 200.00

Copias 250.00

Impresiones 300.00

Pasajes 250.00

Trámites administrativos 4600.00

Total General **s/.6,150.00**

El financiamiento para la ejecución de la presente investigación fue de responsabilidad de los investigadores.



Capítulo IV: Resultados de la investigación

A continuación, se presenta los resultados del estudio realizado, los mismos que se establecen alegando en un primer momento a los objetivos específicos para de manera consecuente dar respuesta al objetivo general de investigación.

4.1 Resultado respecto a los objetivos específicos

La investigación dentro de los objetivos específicos, busca conocer la presentación de cada una de las variables de estudio analizadas, iniciando por la autoeficacia para posteriormente analizar síndrome de burnout y finalizar con satisfacción laboral , además se analiza cada variable mencionada haciendo diferentes divisiones poblacionales, establecidas según las características de la presentación de la variable en la población de estudio, de esta manera la autoeficacia se analiza en relación al sexo y edad de los miembros de bomberos voluntarios de la provincia del Cusco, evaluados en el estudio, de igual manera la presencia o no del síndrome de burnout se analiza teniendo en cuenta el tiempo de servicio de los evaluados y por último la satisfacción laboral se revisa según la pertenencia a una de las compañías de bomberos evaluadas.

El primer objetivo específico de investigación busca identificar y conocer los niveles de autoeficacia que presentan los miembros del CGBV, mostrando en la tabla 13 y figura 1 una mayor cantidad de bomberos en el nivel autoeficacia alta, con 50.0%, seguido del nivel eficiencia moderada, con 28.5% de evaluados, finalmente encontramos el grupo ubicado en el nivel autoeficacia baja, con 21 5% de evaluados.

Tabla 13

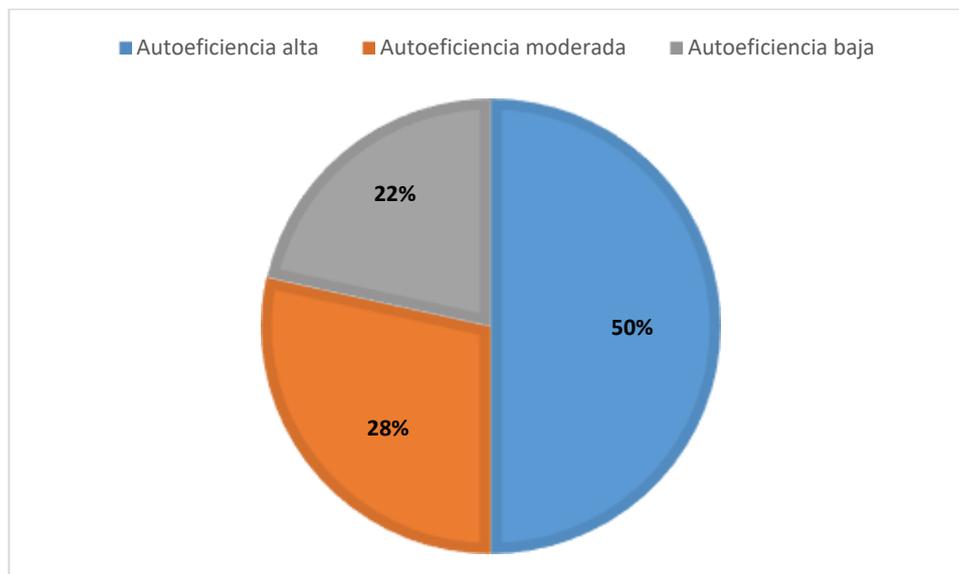
Nivel de autoeficacia en miembros del CGBV de la provincia del Cusco

Nivel	F	%
Autoeficacia alta	65	50.0
Autoeficacia moderada	37	28.5
Autoeficacia baja	28	21.5
Total	130	100.0

Fuente: Elaboración propia

Figura 1

Nivel de autoeficacia en miembros del CGBV de la provincia del Cusco



Fuente: Elaboración propia

El segundo objetivo específico de investigación busca identificar y conocer la presencia de síndrome de burnout en los miembros del cuerpo general de bomberos voluntarios de la provincia de Cusco, mostrando la tabla 14 y figura 2 una mayor cantidad de bomberos dentro de la condición no presencia síndrome de burnout, con 93.8% de evaluados, encontrándose únicamente 6.2% de evaluados con síndrome de burnout.

Tabla 14

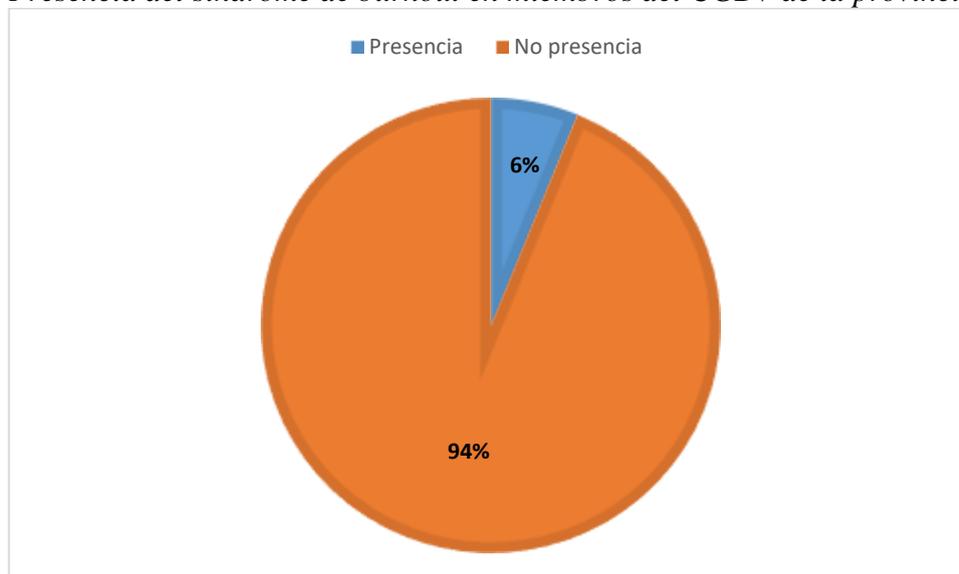
Presencia del síndrome de burnout en miembros del CGBV de la provincia del Cusco

Condición	<i>f</i>	%
Presencia	8	6.2
No presencia	122	93.8
Total	130	100.0

Fuente: Elaboración propia

Figura 2

Presencia del síndrome de burnout en miembros del CGBV de la provincia del Cusco



Fuente: Elaboración propia

Continuando con la presentación de resultados de la investigación veremos el tercer objetivo específico, que buscan identificar y conocer los niveles de satisfacción laboral en los miembros del cuerpo general de bomberos voluntarios de la provincia de Cusco, mosteando la tabla 15 y figura 3 la ubicación de evaluados respecto a los niveles diagnósticos proporcionados por el instrumento utilizado, una vez analizados los datos, ubicándose un grupo mayor en el nivel regular, con 56.2% de evaluados, seguido de nivel parcial satisfacción, con

35.4%, el nivel alta insatisfacción, con 6.9% y por último el nivel parcial insatisfacción con apenas 1.5%.

Tabla 15

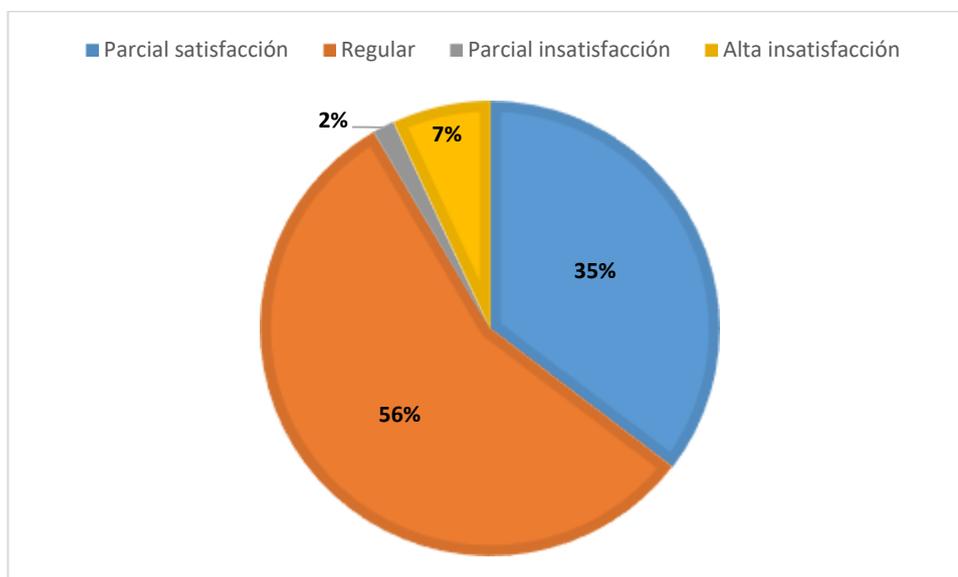
Nivel de satisfacción laboral en miembros del CGBV de la provincia del Cusco

Nivel	<i>f</i>	%
Parcial satisfacción	46	35.4
Regular	73	56.2
Parcial insatisfacción	2	1.5
Alta insatisfacción	9	6.9
Total	130	100.0

Fuente: Elaboración propia

Figura 3

Nivel de satisfacción laboral en miembros del CGBV de la provincia del Cusco



Fuente: Elaboración propia

Se sigue con la respuesta al cuarto objetivo de investigación el mismo que busca identificar el nivel de autosuficiencia en miembro del cuerpo general de bomberos voluntarios



de la provincia del Cusco, según sexo y edad. Para dicho fin se presenta dos tablas, mostrando la tabla 16 los resultados para el nivel de autoeficacia según sexo, con una mayor cantidad de bomberos evaluados en el nivel autoeficacia alta, tanto para mujeres como para varones, con porcentajes de 47.1% y 51.9% respectivamente, como siguiente nivel se identifica la autoeficacia moderada con 31.4% de evaluadas mujeres y 26.6% devaluados varones, finalmente encontramos el nivel autoeficacia baja con 21.6% de mujeres y 21.5% de varones.

Tabla 16

Nivel de autoeficacia en miembros del CGBV de la provincia del Cusco, según sexo

Nivel	Femenino		Masculino	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Autoeficacia alta	24	47.1	41	51.9
Autoeficacia moderada	16	31.4	21	26.6
Autoeficacia baja	11	21.6	17	21.5
Total	51	100.0	79	100.0

Fuente: Elaboración propia

En referencia al nivel de autoeficacia analizado bajo el factor edad, se consideraron rango de edad vinculados a las etapas de desarrollo que proponen la organización mundial de la salud (OMS), presentándose tres grupos dentro de la muestra estudiada, aquellos del grupo juventud se ubican dentro del rango etario de 19 a 25 años, los del grupo adultez se encuentran en el rango de 26 a 39 años, en el grupo adultez media se ubica en el rango de 40 a 50 años (OMS citado en EUROINNOVA, 27 de diciembre 2022). Siguiendo la descrita condición poblacional encontramos en la tabla 17 un mayor grupo de bomberos evaluados dentro del nivel autoeficacia alta, indistintamente del grupo etario analizado, con 53.3% en juventud, 37.5% en adultez y 60.0% en adultez tardía, continuando el nivel autoeficacia moderada en los grupos juventud y adultez presentan el 36.7% y 35%, mientras el grupo adultez tardía muestra mayor grupo de trabajadores en el nivel autoeficacia baja con 40.0%.



Tabla 17

Nivel de autoeficacia en miembros del CGBV de la provincia del Cusco, según edad

Nivel	Juventud		Adultez		Adultez media	
	<i>F</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Autoeficacia alta	24	53.3	30	37.5	3	60.0
Autoeficacia moderada	20	36.7	28	35.0	0	0.0
Autoeficacia baja	1	10.0	22	27.5	2	40.0
Total	45	100.0	80	100.0	5	100.0

Fuente: Elaboración propia

El quinto objetivo de investigación busca determinar la presencia de síndrome de burnout en miembros del cuerpo general de bomberos voluntarios de la provincia de Cusco, según tiempo de servicio, para dicho fin se presenta la tabla 18 que muestra una mayor cantidad de bomberos evaluados sin presencia del síndrome indistintamente del tiempo de servicio que desarrollen las funciones propias de su posición, con 94.3% de evaluados en el grupo de menos de un año, 93.6% en el grupo de 1 a 5 años y 94.1% en el grupo de más de 5 años. Encontrándose la presentación del síndrome de burnout en un grupo reducido de bomberos, con 5.7% en evaluados del grupo de menos de 1 año de trabajo, 6.4% en el grupo de 1 a 5 años y 5.9% de evaluados en el grupo de 5 a más años.

Tabla 18

Presencia del síndrome de burnout en miembros del CGBV de la provincia del Cusco, según tiempo de servicio

Condición	Menos de 1 año		De 1 a 5 años		Más de 5 años	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Presencia	2	5.7	5	6.4	1	5.9
No presencia	33	94.3	73	93.6	16	94.1
Total	35	100.0	78	100.0	17	100.0

Fuente: Elaboración propia

Como último objetivo específico encontramos aquel que busca determinar el nivel de satisfacción laboral en el cuerpo general de bomberos voluntarios de la provincia de Cusco, según compañía, mostrando la tabla 19 dentro de la Compañía Cusco una mayor cantidad de



evaluados en el nivel regular, con 63.6%, seguido de los niveles parcial satisfacción, con 34.8% y parcial insatisfacción, con 1.5%; por otro lado la Compañía San Sebastián presenta una mayor cantidad de evaluados en el nivel regular, con 52.2%, seguido de los niveles parcial satisfacción, con 34.8%, alta insatisfacción, con 10.9% y finalmente el nivel parcial insatisfacción, con 2.2%; por último la Compañía San Jerónimo muestra iguala agrupación en los niveles regular y parcial satisfacción, con 38,9%, seguidos del nivel alta insatisfacción, con 22.2%.

Tabla 19

Nivel de satisfacción laboral en miembros del CGBV de la provincia del Cusco

Nivel	Compañía Cusco		Compañía San Sebastián		Compañía San Jerónimo	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Parcial satisfacción	23	34.8	16	34.8	7	38.9
Regular	42	63.6	24	52.2	7	38.9
Parcial insatisfacción	1	1.5	1	2.2	0	0.0
Alta insatisfacción	0	0.0	5	10.9	4	22.2
Total	66	100.0	46	100.0	18	100.0

Fuente: Elaboración propia

4.2 Resultado respecto al objetivo general

Los resultados para el objetivo general de investigación que se establece a fin de conocer la relación entre autoeficacia, síndrome de burnout y satisfacción laboral en los miembros del cuerpo general de bomberos voluntarios de la provincia de Cusco, 2020, se presentan en las tablas 20, 21 y 22 las que muestran los procedimientos estadísticos que determinan la relación entre las variables de estudio. El estadístico utilizado dada la naturaleza de las variables estudio fue el Chi cuadrado.



La tabla 20 establece la relación entre el nivel de autoeficacia y el nivel de satisfacción laboral, encontrándose un 22,993 como resultado del estadístico empleado y un p valor de 0,001, inferior al nivel de significación de 0,05, aceptándose la hipótesis alterna de investigación y rechazándose la hipótesis nula. Lo cual nos permite afirmar la relación entre el nivel de autoeficacia y el nivel de satisfacción laboral en la muestra evaluada.

Tabla 20

Relación entre el nivel de autoeficacia y el nivel de satisfacción laboral

Nivel de Autoeficacia		Satisfacción laboral				Total
		Alta insatisfacción	Parcial insatisfacción	Regular	Parcial satisfacción	
Autoeficacia baja	Recuento	4	0	23	1	28
	% dentro de S. Lab	44.4	0.0	31.5	2.2	21.5
Autoeficacia moderada	Recuento	1	2	19	15	37
	% dentro de S. Lab	11.1	100.0	26.0	32.6	28.5
Autoeficacia alta	Recuento	4	0	31	30	65
	% dentro de S. Lab	44.4	0.0	42.5	65.2	50.0
Total	Recuento	9	2	73	46	130
	% dentro de S. Lab	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
Chi-cuadrado = 22.993						$p = 0.001$

Fuente: Elaboración propia

La tabla 21 establece la relación entre la condición de burnout y el nivel de satisfacción laboral, encontrándose un 6,656 como resultado del estadístico empleado y un p valor de 0,084, superior al nivel de significación de 0,05, aceptándose la hipótesis nula de investigación y rechazándose la hipótesis alterna. Lo cual nos permite afirmar la inexistencia de relación significativa entre la condición de burnout y el nivel de satisfacción laboral.



Tabla 21

Relación entre la condición de burnout y el nivel de satisfacción laboral

Burnout		Satisfacción laboral			Total	
		Alta insatisfacción	Parcial insatisfacción	Regular		Parcial satisfacción
No presenta	Recuento	9	2	65	46	122
	% dentro de Autoef	100.0	100.0	89.0	100.0	93.8
Presenta	Recuento	0	0	8	0	8
	% dentro de Autoef	0.0	0.0	11.0	0.0	6.2
Total	Recuento	9	2	73	46	130
	% dentro de Autoef	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

Chi-cuadrado = 6.656 *p* = 0.084

Fuente: Elaboración propia

La tabla 22 establece la relación entre condición de burnout y el nivel de autoeficacia, encontrándose un 2,319 como resultado del estadístico empleado y un *p* valor de 0,314, superior al nivel de significación de 0,05, aceptándose la hipótesis nula de investigación y rechazándose la hipótesis alterna. Lo cual nos permite la inexistencia de relación significativa entre la condición de burnout y el nivel de autoeficacia.

Tabla 22

Relación entre la condición de burnout y el nivel de autoeficacia

Burnout		Autoeficacia			Total
		Autoeficacia baja	Autoeficacia moderada	Autoeficacia alta	
No presenta	Recuento	25	34	63	122
	% dentro de Autoef	89.3	91.9	96.9	93.8
Presenta	Recuento	3	3	2	8
	% dentro de Autoef	10.7	8.1	3.1	6.2
Total	Recuento	28	37	65	130
	% dentro de Autoef	100.0	100.0	100.0	100.0

Chi-cuadrado = 2.319 *p* = 0.314

Fuente: Elaboración propia



Capítulo V: Discusión

5.1 Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos

En relación al nivel de autoeficacia se identificó mayormente un nivel alto entre los evaluados, por tanto, se asume que reconocen sus capacidades y habilidades a través de su experiencia y considera que estas la ayudaran a tomar decisiones además de producir acciones/ conductas que conlleven resultados positivos dentro de las funciones que desempeña como bombero, lo cual podría evitar futuros riesgos frente a los procedimientos establecidos al atender una emergencia.

Con el respecto al síndrome de burnout en la presente investigación, se evidencia que una gran cantidad de bomberos de la población total en estudio no presenta sentimientos de agotamiento y de debilidad frente a los requerimientos laborales, además demuestran respuestas interesadas, sensibles y actitudes positivas hacia las personas con las que interactúan, esta nos da evidencia a la no presencia del síndrome de burnout. Así mismo, perciben una adecuada realización personal, lo que podría sumar en la interacción con sus compañeros y las personas que requieren de su apoyo, facilitar la productividad, el trabajo en equipo y reforzar la permanencia.

Con respecto a la satisfacción laboral, se halló que los bomberos demuestran actitudes parcialmente positivas al momento de valorar la experiencia dentro de su organización, basando dicha valoración al desarrollo personal, beneficios laborales, y la relación con los demás miembros.

De acuerdo al estudio, se evidencia que, en la labor de bombero voluntario, los varones son quienes en mayor porcentaje cuenta con una autoeficacia alta que les permite reconocer sus habilidades frente las funciones que exige su posición. Por otro lado, quienes se encuentran en



la adultez tardía, demuestran, posiblemente debido a su experiencia, que pueden ser mayormente capaces de afrontar retos porque saben que cuentan con los conocimientos y habilidades necesarios

Teniendo en cuenta los grupos por tiempo servicio, se evidenció que en los grupos que tienen menos de 5 años de tiempo de servicio cuentan con 2 miembros que presencian el síndrome de burnout a diferencia del grupo con más de 5 años de servicio que cuenta solo con 1 miembro que presencia el síndrome, siendo posibles causas las situaciones que se presentan fuera de su contexto como bombero voluntario.

En relación compañías evaluadas se encontró que dos de ellas (Cusco y San Sebastián) no cuentan con miembros que hayan demostrado alta insatisfacción, por otro lado, la compañía de San Jerónimo, a pesar que la mayoría se encuentran parcialmente satisfechos, se encontró un grupo de bomberos voluntarios que presentan insatisfacción, esto último pudiendo ser debido a la falta de implementación e infraestructura, dentro del periodo evaluado, lo cual podría generar desmotivación, frustración al ver limitaciones en el desarrollo de sus funciones, y un posible mal clima en el ambiente laboral.

Por último, y respondiendo al objetivo general, se logró identificar que existe una relación parcial entre variables, identificando que si existe relación entre el nivel de Autoeficacia y los niveles de Satisfacción Laboral, deduciendo que la autovaloración de las capacidades y habilidades, así como la confianza en las mismas para actuar de una determinada forma en una situación, influyen en las actitudes de los miembros al momento de valorar aspectos específicos de su organización (desarrollo personal, beneficios laborales, y la relación con los demás). Mientras que las variables Autoeficacia y Satisfacción Laboral no se relacionan con el Síndrome de Burnout, es decir, la confianza en la capacidad de uno mismo,



además de la valoración positiva de su organización, no se asocian a la presencia o no presencia del burnout.

5.2 Limitaciones del estudio

Las barreras que se encontraron al momento de llevar a cabo el presente estudio se centraron en la recolección de datos, debido a que por la operatividad de las funciones que desarrolla el bombero voluntario, sumado a que, además de atender emergencias, cumplen funciones de resguardo en eventos, limpieza en mercados, o asisten a talleres; no cuentan con una programación u horario establecido. Así mismo, según el contexto en el que se llevó a cabo la evaluación, y puesto que las aplicaciones de las pruebas fueron presenciales, se debieron seguir estrictamente los protocolos Covid por lo que no se pudo evaluar de manera masiva, por lo que las medidas que se adoptaron para la evaluación de los miembros, fue regresar en los días posteriores y usar los implementos necesarios de bioseguridad.

5.3 Comparación crítica con la literatura existente

El presente estudio tuvo como objetivo en general conocer la relación entre autoeficacia, síndrome de burnout y satisfacción laboral en los miembros del cuerpo general de bomberos voluntarios de la provincia de Cusco, para lo cual se realizó una correlación triangular, encontrando relación parcial, pues solo se halló una relación entre la autoeficacia y la satisfacción laboral, descartando la relación entre el síndrome de burnout con la autoeficacia, así como con la satisfacción laboral. Lo que discrepa con Pico y Sarabia (2015) con su investigación: “El Burnout y su relación con la Satisfacción Laboral en el Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito” y la investigación de Jiménez (2018), con su investigación “Síndrome de Burnout y Satisfacción laboral en docentes de la Escuela Profesional de



Obstetricia de la Universidad Andina del Cusco”. Donde Pico y Sarabia concluye que las dos variables el síndrome de burnout y la satisfacción laboral presentan una relación inversamente proporcional, pues a medida que una variable aumenta la otra disminuye y viceversa; denotando que el Burnout puede incurrir en la satisfacción laboral del bombero; por su parte Jiménez encuentra resultados similares, concluyendo que existe relación significativa negativa entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout al 44.7%, es decir, a mayores niveles de satisfacción, corresponderá menores niveles de síndrome de burnout.

Maslach (2009), junto a Leiter y Gil y Monte (2003) proponen en su modelo acerca del burnout la existencia de una relación directa con la autoeficacia, basándose principalmente en que la consecuencia de desarrollar el síndrome dependerá y está ligada al concepto que el individuo tiene acerca de el mismo y sus capacidades, el cual será determinante al momento de hacer frente a situaciones estresantes. Donde según Maslach y la tridimensionalidad del síndrome, el no contar con la capacidad de creer en sus habilidades, el individuo presentará un desequilibrio emocional, el cual desencadenaría en una baja realización personal, esto sumado a una alta despersonalización y cansancio emocional darán como producto el síndrome, en concordancia con Merino, E., Fernández, M., y Bargsted (2015), en su artículo científico titulado “El papel moderador de la autoeficacia ocupacional entre la satisfacción y la irritación”, donde concluye que de los sujetos estudiados, aquellos con mayor autoeficacia revelaban menores niveles de estrés, demostrando que la autoeficacia podía influir en el control del estrés de los bomberos en Quito, quienes, vale considerar- reciben una remuneración y son considerados trabajadores; lo que discrepa del presente estudio el cual se concluye de acuerdo a los resultados que no existe una relación de las variables autoeficacia y síndrome, se podría generar la hipótesis de que la población particularmente estudiada presenta una característica determinada (a priori o posteriori de ser bombero voluntario) que a diferencia de las



profesiones asistenciales, -sumado a la condición voluntaria- conlleve a que los niveles de autoeficacia que presenten sean bajo o altos no condicionen la aparición de Burnout.

Bandura (2012) junto a Locke & Latham (1990) propone en sus teorías que la autoeficacia se ve influenciada por las metas y los objetivos que se propone el individuo alcanzar, lo que le permite generar una autovaloración para proyectarse tanto a corto como largo plazo. En concordancia también con lo que plantea Judge, Locke y Durham Sobre la satisfacción laboral donde menciona, que las personas que tengan una actitud de cumplir metas, podrían presentar nivel alto de satisfacción, ya que sus propias exigencias y organizacionales serán cumplidas y como consecuencia aumentando la productividad del individuo dentro de su organización, determinante al momento de formar su valoración acerca de su entorno laboral y generando como resultado la satisfacción en este mismo. En concordancia con Sonia Palma (2005) que propone dentro de las dimensiones de la satisfacción laboral al desarrollo personal, entendiendo que hace referencia a la capacidad del colaborador para lograr la realización de sus actividades, teóricos que apoyan los resultados obtenidos en la presente investigación los cuales evidencian la existencia de una relación entre los niveles de Autoeficacia con los niveles de Satisfacción laboral, resultados que no han podido ser contrastados con otros estudios locales o en la misma población, por lo que se considera que la presente puede apoyar a futuros investigadores que desean saber y ahondar en esta relación.

En la presente investigación, se encontró la mayor parte de la población de estudio se ubica en un nivel alto y moderado de autoeficacia, esto en concordancia con los resultados que obtuvo Molina (2017) en su investigación, la cual tuvo como población a los bomberos voluntarios de Lima Norte. Así mismo, en la presente investigación se demostró que, de acuerdo a la variable sociodemográfica (sexo) ambos sexos, tienen un porcentaje similar de miembros con un nivel alto de autoeficacia respaldado por la teoría de Bandura (1995) quién menciona que en diversas investigaciones se encontró que tanto mujeres como varones



alcanzaron niveles altos de autoeficacia similares en pruebas de habilidades verbales y cuantitativas, pero que eran percibidas de distinta manera por el contexto social, discrepando del estudio que realizó Chirinos en el 2017; quién indica que la población masculina tuvo mayor porcentaje de miembros con autoeficacia alta a diferencia de sexo femenino.

Mendoza (2017) evidenció que el 45% de la población de bomberos voluntarios de Lima Norte evaluados, presencia el síndrome de burnout con un nivel medio. Si contrastamos con los resultados de la presente investigación encontramos discrepancia, pues la gran mayoría de miembros del cuerpo general de bomberos voluntarios en la provincia de Cusco, no evidencia la presencia del síndrome de burnout, entendiendo que quienes se encuentran en este grupo, cuentan con un adecuado mecanismo de respuesta hacia agentes estresores o situaciones que suelen ser estresantes, apoyándonos en lo que dice Maslach (2009), podemos concluir que la mayor parte de los evaluados, cuenta con niveles bajos en la dimensión de cansancio emocional y despersonalización, pero cuenta con niveles altos de realización personal; a diferencia de Rodríguez y Saldaña (2012) que mencionan que se mantienen niveles bajos en las primeras dimensiones, sin embargo, un nivel medio-bajo en la última dimensión, por lo que a consecuencia de estos resultados, la población de bomberos voluntarios en Trujillo podría ser vulnerable a presenciar el síndrome de Burnout.

Por otro lado, de acuerdo a la Satisfacción laboral, los resultados de la presente, indican que la mayoría de bomberos, se consideran parcial y regularmente satisfechos, y un porcentaje mínimo se considera insatisfecho. Resultado que discrepa con Atencio, Sonia y Ortega, (2009), que evaluaron la satisfacción laboral y compromiso organizacional en los bomberos voluntarios, donde los resultados en cuanto a la satisfacción laboral fueron más favorables en su población de estudio, pues más de la mitad (78%) demuestra un alto nivel de satisfacción.



Entendiendo que, si el trabajador se siente valorado, cuenta con todas las herramientas para llevar a cabo sus funciones, además que pueda sentir el logro de sus expectativas, será una persona que se siente satisfecho y contento frente a su trabajo o labor. Sin embargo, disgregando los resultados en la presente investigación, en cuanto a satisfacción laboral por compañía se obtuvo los siguientes resultados: en la compañía Cusco, compañía San Sebastián y la compañía San Jerónimo el 99%, 86% y 77% respectivamente, se sienten parcial y regularmente satisfechos, la diferencia podría deberse a la implementación de cada una de las compañías, entiendo que la compañía 39 es la que cuenta con mejor infraestructura y mayor equipamiento, durante el tiempo que fue realizada la investigación.

5.4 Implicancias del estudio

En base a los resultados obtenidos en los bomberos voluntarios, es importante enfocar el desarrollo integral de cada bombero, motivando a que este enfoque metas a corto y largo plazo la cual le seguirá permitiendo potenciar sus niveles de autoeficacia en trabajo conjunto con el área profesional correspondiente, el cuál como consecuencia y ligado a las condiciones ambientales correctas, obtendrán como resultado un mayor nivel de satisfacción. Así mismo, tener en cuenta que los bomberos en Perú realizan su labor de forma voluntaria, además de esta valiosa labor, la mayor parte de ellos poseen responsabilidades ajenas a la institución, como el trabajo (remunerado), familia, estudios, etc. por lo que las discrepancias entre los resultados de las investigaciones contrastadas con la presente, podría deberse a características como: la geografía, la implementación de cada compañía, las formas de afrontamiento al estrés de cada integrante del cuerpo general, entre otras muchas causantes, que requieren de un trabajo de investigación centrado en lo antes mencionado, es por esto que el presente estudio servirá de apoyo desde un punto de vista organizacional, pues se brindaran los resultados a la



organización, los cuales le permitirán implementar diversas estrategias junto a su comandancia y solicitar el apoyo de un profesional psicólogo que en base a su formación brinde las herramientas necesarias para el desarrollo y potenciamiento de los niveles de autoeficacia, y del afrontamiento del estrés. Desde el punto de vista científico el aporte de los resultados de la presente investigación será directamente funcional como base de cualquier investigación de rama psicológica – organizacional específicamente en esta población poco estudiada a nivel local y nacional.



Conclusiones

PRIMERA: En cuanto al objetivo general, se halló que existe relación parcial entre las variables estudiadas, pues se identificó relación entre el nivel de autoeficacia y los niveles de satisfacción laboral, mas no entre las variables autoeficacia y el síndrome de burnout, tampoco relación existente entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en los integrantes del cuerpo de bomberos voluntarios.

SEGUNDA: Un grupo mayoritario de la población estudiada se ubica en un nivel alto de autoeficacia, seguido de un nivel moderado y por último en un nivel bajo.

TERCERA: Se evidenció que, en su gran mayoría, la población estudiada no presenta síndrome de burnout.

CUARTA: Se evidenció que una mayor parte de la población se ubica en el nivel regular de satisfacción laboral, seguido de parcial satisfacción, un nivel alto de insatisfacción y por último un nivel parcial de insatisfacción.

QUINTA: Se evidenció que, un grupo mayoritario de evaluados varones y mujeres se ubican en el nivel alto de autoeficacia. Según edad se evidenció que en cada grupo etario cuentan con niveles altos de autoeficacia. En cuanto a la adultez media, se evidenció que un cierto porcentaje de miembros cuenta con niveles bajos de autoeficacia.

SEXTA: Se evidencia que indistintamente del tiempo de servicio la gran mayoría de cada grupo, no presencia síndrome, sin embargo, si presencian síndrome 7 miembros voluntarios que poseen menos de 5 años de tiempo de servicio, seguido del grupo que posee más de 5 años que solo presenta 1 miembro con presencia de síndrome de burnout



SEPTIMA: Se halló que la Compañía Cusco no cuenta con miembros que se ubiquen en el nivel alta insatisfacción laboral a diferencia de las compañías San Sebastián y San Jerónimo que si cuenta con miembros ubicados en el nivel mencionado.



Recomendaciones

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos con respecto al objetivo general y a los objetivos específicos sugerimos las siguientes recomendaciones:

PRIMERO: Con la ayuda del área administrativa y en apoyo a un psicólogo o psicóloga Se recomienda gestionar, programar y realizar talleres, sobre el desarrollo personal y el reconocimiento de sus habilidades para lograr un adecuado manejo de conflictos en situaciones de riesgo.

SEGUNDO: Junto a la comandancia y un profesional psicólogo, se recomienda realizar charlas para orientar a los bomberos voluntarios a reforzar e incrementar su grado de confianza con respecto a sus capacidades y habilidades con el fin de realizar sus metas eficazmente.

TERCERO: Dirigido a la gestión administrativa y la comandancia departamental, se recomienda instituir estrategias de intervención que mejoren la satisfacción laboral para que cada miembro y por ende la organización mantenga niveles de satisfacción moderadas a altas haciendo hincapié en las relaciones interpersonales con cada integrante del cuerpo general de miembros voluntarios, así como gestionar mejoras de infraestructura y materiales apoyándose en las autoridades municipales, regionales.

CUARTO: Promover e implementar programas de detección temprana de presencia del síndrome de Burnout, por medio de que los bomberos cuenten con un conocimiento adecuado del tema, además de intervenir directamente con los miembros que fueron diagnosticados con la presencia del síndrome de burnout, apoyándose en un profesional de la salud mental.

QUINTO: partiendo de la comandancia departamental y de cada compañía, así como con la ayuda de un profesional en el área de recursos humanos Implementar y potenciar el proceso de selección a los futuros voluntarios, evaluando posibles riesgos a futuro y conociendo las



habilidades blandas que, a mediano y largo plazo, le brindará a cada voluntario las herramientas necesarias para hacer frente al estrés, así como desarrollar sus niveles de autoeficacia y satisfacción laboral.



Bibliografía

- Alarcón, R. (1991). *Métodos y diseños de investigación del comportamiento*. Lima. Universidad Peruana Cayetano Heredia.
- Ara, L., & Pedreros, M. (2013). *Análisis de las teorías de motivación de contenido: una aplicación al mercado laboral de Chile 2009*. Obtenido de <https://goo.gl/76liu>
- Atalaya, M. (2018). Satisfacción laboral y síndrome Burnout en trabajadores administrativos de una universidad estatal. [Tesis de doctorado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/9456/Atalaya_pm.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Atencio, S., & Ortega, H. (2009). “*Satisfacción laboral y compromiso organizacional en el cuerpo de bomberos* “. [Tesis para optar el título de psicólogo]. Universidad Rafael Urdeneta.
- Bandura, A. (1977). *Social learning theory*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Bandura, A. (1978). *Social learning theory*. Nueva Jersey: Prentice Hall.
- Bandura, A. (1986). *Social Foundations of Thought & Action, a Social Cognitive Theory*. Prentice Hall .
- Bandura, A. (1986). *Social Foundations of Thought & Action, a Social Cognitive Theory*. Prentice Hall .
- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy. The exercise of control*. New York: Freeman.
- Bandura, A. (2007). Discurso con motivo del Doctorado Honoris Causa. En E. Garrido, *Autoeficacia en el mundo laboral*. ABA Colombia .
- Bandura, A. (2012). Self-efficacy: Toward. En V. Andrey, *Revisión Histórico-Conceptual del concepto de autoeficacia*. Calí. p. 150.
- Bandura, A. (s.f.). *Social Foundations of Thought & Action, a Social Cognitive Theory*. Prentice Hall.
- Blanco, A., & Blanco, Á. (2010) .*Creencias de autoeficacia de estudiantes universitarios: un estudio empírico sobre la especificidad del constructo*.
- Bonillo, D., & Nieto, F. (2002). *La satisfacción laboral como elemento motivador del empleado*. Universidad de Almería , p. 189-200.
- Campo, L., & Ortegón, J. (2012). Consecuencias del Síndrome de Burnout. *Síndrome de Burnout: una revisión teórica*. Sabana: Universidad de la Sabana. p. 16.



- Carlin, M. (2014). Antecedentes historico. En M. Carlin, *El síndrome de Burnout: comprensión del pasado, análisis del presente y perspectivas del futuro*. Sevilla: Wanceulen. p. 1895 - 1900.
- Casana, M., & Silva, L. (2015). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en Trabajadores de una empresa Azucarera de Chiquitoy*. Trujillo: Uiversidad Privada Antenor Orrego.
- Chanta, M (2019). *Procesos cognitivos relaciones con el aprendizaje de lógico matemático del alumnado de educación inicial*. Universidad Nacional de Tumbes. Piura, Perú.
- Chirinos, K. (2017). *Autoeficacia y Bienestar Psicológico en trabajadores de una empresa Privada de Lima Norte2017*. [Tesis para optar el grado de Psicóloga, Universidad Cesar Vallejo].
Repositorio institucional UCV
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3226/Chirinos_TKN.pdf?sequence=6&isAllowed=y.
- Chiavenato, I (2001). *Teoría Ceral da Administra gao*, Sao Paulo: McGraw-Hill de Brasil, p. 162
- Contreras, c., Pinto, M., & Sanchez, P. (2016). *Liderazgo Y Autoeficacia En El Comportamiento Organizacional Positivo*. Bogotá: Universidad del Rosario.
- EUROINNOVA. (27 de diciembre del 2022) Clasificación de las etapas de la vida por edad). <https://www.euroinnova.pe/blog/etapas-de-la-vida-por-edad>.
- Fernandez , C., Hernandez , R., & Baptista , P. (2014). *Metodología de la Investigacion .* Buenos Aires : McGRAW-HILL.
- Fuentes, S. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad*. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landivar.
- Garcés , E., & Carlin , M. (2010). *El síndrome de burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo*. Anales de Psicología, p. 169 - 180.
- Garcia, D.(2019). *eumed*. Obtenido de eumed.net: <http://www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm>
- Garrido, E. (2007). Autoeficacia en el mundo laboral . *Asociación Colombiana para el Avance de las Ciencias del Comportamiento*, p. 5-6.
- Gestion. (15 de septiembre de 2017). ¿Demasiado trabajo? Consejos para evitar el desgaste laboral o burnout. *Gestion* , p. 9-10.
- Gil - Monte, P. (2003). *Consecuencias del Síndrome quemarse por el trabajo*. InterAsao, p. 19-33.
- Gomes, B. (2008). *Gestión de Recursos Humanos*. Madrid, España: Pearson Educacion.
- Grimaldo, M. (2005). *Propiedades Psicométricas de la Escala de Autoeficacia General de Baessler & Schwarzer*. Cultura , p. 214-229.



- Gutierrez Aceves , G. A., Celis López, M. A., Moreno Jiménez , S., Farias Serratos, F., & Suárez Campos, J. J. (2006). *Síndrome de Burnout*. Arch Neurocién, p. 305-309.
- Herzberg, F.; Mausner, B., Snyderman, B. (1959). *The Motivation to Work*. New York: Wiley.
- Hernandez, T., & et. al. (2007). El síndrome de burnout: una aproximación hacia su contextualización, antecedentes, modelos explicativos y medición. *Anestesiología* , p. 55.
- Humphrey, G. (1921). *Imitation and the conditioned reflex*.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2015). "*Cálculo de los índices de productividad laboral y del costo unitario de la mano de obra 2015*". Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2ed., p. XI-XIII. México.
- Jimenez Carazas, J. (2018). *Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en docentes de la escuela profesional de Obstetricia de la universidad Andina del Cusco*. [Tesis para optar el grado académico de maestra en docencia universitaria, Universidad Andina del Cusco]. Repositorio institucional UAC <https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/2663/RESUMEN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Jose M. Peiró, & Pedro R. Gil-Monte . (1999). *Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo*. Anales de Psicología, p. 261-268.
- La Republica. (15 de Marzo de 2018). Trabajadores con estrés están propensos al Síndrome de Burnout. *La republica* , p. 15.
- Leka, S. (2004). *La organizacion del trabajo y el estrés* . Proteccion de la salud de los trabajadores, p. 3-4.
- Locke, E. (1976). *The nature and causes of job satisfaction, in Dunnette. Handbook of industrial and organizational psychology*. Chicago. United States: Rand McNally College Ed.
- Locke, E. A., Shaw, K. N., Saari, L. M., & Latham. (1981). *Goal setting and task performance*. Psychological Bulletin.
- Locke, E. A., & Latham, G. P. (1990). *A theory of goal setting and task performance*. Englewood Cliffs. New Jersey: Prentice Hall.
- Luthans, F., Youssef , C., & Avolio , B. J. (2016). Psychological capital. En C. Contreras, M. Pinto , & P. Sanchez , *Liderazgo Y Autoeficacia En El Comportamiento Organizacional Positivo* (pág. 9). Bogotá: Universidad de Rosario.
- Meltzoff, A. y Moore, M. (1977). Imitation of facial and manual gestures by human neonates. *Science*, p. 198:75-8.



- Manzano, G. (2008), “Síndrome de burnout y riesgos psicosociales en personal de enfermería: prevalencia e intervención”, *Intervención Psicológica*, vol. 91-92, p. 23-31
- Martínez, A. (2010). *El Síndrome De Burnout. Evolución Conceptual Y Estado Actual De La Cuestion. Vivat Academia*, p. 42-80.
- Maslach, C. (2009). *Comprendiendo el trabajo. Ciencia y trabajo* .
- Maslach, C., & Jackson, E. (1981). *MBI: Maslach Burnout Inventory Manual. En V. Olivares, Christina Maslach, comprendiendo el burnoutI* (pág. 1). Palo Alto: University of California, Consulting Psychologists Press.
- Mendoza Santivañez (2017). “*Síndrome de Burnout y Clima laboral en efectivos del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú - Lima Norte,2017*” (Tesis de licenciatura en Psicología). Universidad Cesar Vallejo.Lima, Perú.
- Merino, E.; Fernandez, M. & (2015). "*El papel moderador de la autoeficacia ocupacional entre la satisfaccion y la irritacion laboral*". *Universitas Psychologica*, p. 219-227.
- Miller, N. E., & Dollard, J. (1941). *Social learning and imitation*. New Haven, CT: Yale University Press.
- Molina Velarde, R. (2017). “*Autoeficacia y compromiso organizacional en los trabajadores del Cuerpo General de bomberos de Lima Norte, 2017*” (Tesis de licenciatura en Psicología). Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú.
- Moreno, B. Blanco, L. Aguirre, A. De Rivas, S. & Herrero, M. (2015). *Habilidades sociales para las nuevas organizaciones*. Behavioral Psychology / Psicología Conductual, Vol. 22, Nº 3, 2014, p. 587-604
- Observatorio permanente (2006). *Guia sobre el sindrome del quemado*. Riesgos spicosociales 2, p. 10-18.
- Olaz, F. (2001). *La teoría social cognitiva de la autoeficacia. Contribuciones a la explicación del comportamiento vocacional*. Argentina: Universidad Nacional de Córdoba.
- Olivares , V. (2017). *Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout*. Ciencia y trabajo .
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Estrés en el trabajo: Un reto colectivo*. Turín : Centro Internacional de Formación de la OIT.
- Palma Carrillo, S. (1999). *Elaboracion y estadarización de la esacala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) en una muestra de ttrabajadores de Lima Meetropolitana*. Revista de la Facultad de Psicología U.R.P, Vol. IX.
- Palma, S. (2004). *Escala Clima Laboral CL - SPC* . Perú: 1ª ed.
- Palma, S. (2005). *Escala de Satisfaccion laboral (SL-SPC) Manual*. Lima : CARTOLAN



- Palma, S. (1999). Elaboración y validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima metropolitana. *Teoría e Investigación en Psicología*, 9 (1), p.27-34.
- Papalia, D. E. (2016). *Desarrollo Humano* (13.^a ed.). McGraw-Hill.
- Pareja de Fernandez, E. (2019). "*Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los Profesionales en el Departamento de Apoyo al Diagnóstico del Hospital Regional del Cusco, 2017*". (Tesis para optar el grado de Maestro en Docencia Universitaria). Universidad Andina del Cusco. Cusco, Perú.
- Perez Pari, M. (2017). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los Colaboradores de una Institución Financiera de la Región I Lima, 2017*. Lima: Universidad Cesar Vallejo, p.1-35.
- Perez Vilar, P. (2011). *Satisfacción Laboral. Argentina*: Universidad Abierta Interamericana.
- Perú, Cuerpo general de bomberos voluntarios del Perú. (20 de septiembre de 2018). *bomberosperu*. Recuperado el 10 de octubre de 2018, de bomberosperu: http://www.bomberosperu.gob.pe/portal/net_comando_comandancia.aspx
- Peru21. (23 de Junio de 2017). *En Perú los bomberos son voluntarios, ¿y en los demás países?* Lima, Lima, Perú.
- Piaget, J. (1962). *Play, dreams and imitation*. Nueva York: Norton.
- Pico Rodriguez, C. A. (2015). "*El Burnout y su relación con la Satisfacción Laboral en el Cuerpo de Bomberos del quito*". [Tesis de especialización, Universidad Central del Ecuador].
- Pujol-Cols, L., & Dabos, G. (2018). *Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes*. *Estudios gerenciales*, p. 3-18.
- Quijano, S., & Navarro, J. (1998). *Un Modelo Integrado de la Motivación en el Trabajo*. *Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, p.196.
- Rhodes, S. R. (1983). *Age-related differences in work attitudes and behavior*. A review and conceptual analysis. *Psychological Bulletin*.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.
- Rodriguez, R.; Sladaña, L. & Mendo, T. (2012). *Síndrome de Burnout y Clima Organizacional en Bomberos Voluntarios*. [Tesis para optar el grado de Psicóloga, Universidad Nacional de Trujillo] Repositorio institucional de la Universidad Nacional de Trujillo <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/5804/1434%20Rodr%20c3%20adguez%20Obeso%20Regina%20Lisbeth%20%2c%20Salda%20c3%20b1a%20Carranza%20Luz%20Digna.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.



- Rojas, N. G. (2007). *Implicaciones de la Autoeficacia en el rendimiento deportivo*. Pensamiento Psicológico, p. 22.
- Rosenthal, T. L. y Zimmerman (1978). *Social learning and cognition*. Nueva York : Academic Press.
- Rotter, J. B. (1966). *Generalized expectancies for internal versus external control of reinforcement*. : Psychological Monographs .
- Saborio Morales, L., & Hidalgo Murillo, L. (2015). *Sindrome de Burnout*. (Heredia, Ed.)
Obtenido de ScieELO:
https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014
- Schunk, D. H., & Rice, J. M., J. M. (1989). *Learning goals and children's reading comprehension*. Journal of Reading Behavior.
- Shell , D. F., Murphy, C. C., & Bruning, R. H. (1989). *Self-efficacy and outcome expectancy mechanisms in reading and writing achievement*. Journal of Educational Psychology.
- Schultz, D. & Schultz, S. (2010). *Torias de la personalidad (9.a ed.)*. Cemgage learning. https://cdn.website-editor.net/50c6037605bc4d1e9286f706427108e6/files/uploaded/Schultz_Teorias%2520de%2520la%2520Personalidad.pdf
- Taípe, N. (2014). *Nivel de estrés y Satisfacción Laboral del profesional de enfermería del servicio de neonatología del Instituto Nacional Materno Perinatal*. [Tesis de Postgrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]
- Valencia, L. (2006). *Teoría del aprendizaje social y/o teoría cognitivo social de Bandura. Psicología Social: Pasado, Presente y Futuro*. Universidad del Valle: Instituto de Psicología.
- Waterman, A. (1993). *Two Conceptions of Personal Expressiveness(eudamonia) and Hedonic Enjoyment*. Journal of personality and social Psychology.
- Watson, J. (1924). *Psychology from the standpoint of a behaviorist*. Philadelphia: Lippincott.
- Wiendenfeld, S., O'Leary, A., Bandura, A., Brown, S., & Levine, S. &. (1990). *Impact of perceived self-efficacy in coping with stressors on components of the immune system*. Journal of Personality and Social Psychology.





Anexos



VARIABLES	Formulación del Problema	Objetivo	Hipótesis	Método	Población	Instrumentos
V1 AUTOEFICACIA	Problema general	a) Describir los niveles de Autoeficacia que presentan los miembros del cuerpo general de bomberos voluntarios de la provincia de Cusco.	Hipótesis general: H1: Existe relación entre autoeficacia, síndrome de Burnout y satisfacción laboral en los miembros del cuerpo general de bomberos voluntarios de la provincia de Cusco, 2021.	En cuanto al diseño del estudio, será experimental de corte transversal. Así como un alcance descriptivo comparativo – correlacional.	La presente investigación contó con una población de 130 personas, es decir, el total de los miembros de las tres compañías de bomberos voluntarios de la Provincia de Cusco, que oscilan entre las edades de 18 y 50 años, de ambos sexos, predominantemente varones con respecto a mujeres.	Nombre Original: Escala de Autoeficacia General Autor y año: Baessler & Schwarzer, 1993. Adaptación: Grimaldo, 2005. Administración: Individual o Colectiva Tiempo: Aproximadamente 15 minutos. Aplicación: A partir de los 14 años. Significación: Es un instrumento de autoinforme que mide la autoeficacia general, a través de la evaluación de los sentimientos de competencia personal para manejar de manera eficaz una gran variedad de situaciones.
V2. SINDROME DE BURNOUT	¿Cuál es la relación entre Autoeficacia, síndrome de Burnout y Satisfacción	b) Describir la presencia del síndrome de Burnout en los miembros del cuerpo general de bomberos voluntarios de la provincia de Cusco, 2021?				
V3 SATISFACCION LABORAL	Problemas Específicos ¿Cuál es el nivel de autoeficacia	c) Describir los niveles de satisfacción laboral en los miembros del cuerpo general de bomberos voluntarios de	H0: No Existe relación entre autoeficacia, Síndrome de Burnout y			



en los miembros del cuerpo general de bomberos voluntarios de la provincia de cusco, 2021?

¿Cómo se presenta el síndrome de burnout en los miembros del cuerpo general de bomberos voluntarios de la provincia de Cusco, 2021?

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en los miembros del cuerpo general de

la provincia de Cusco.

d) Determinar el nivel de Autoeficacia en miembros del cuerpo general de bomberos voluntarios de la provincia de Cusco, según sexo y edad.

e) Determinar la existencia del Síndrome de Burnout en miembros del cuerpo general de bomberos voluntarios de la provincia de Cusco, según tiempo de servicio.

f) Determinar el nivel de Satisfacción Laboral en el cuerpo general de bomberos voluntarios de

Satisfacción Laboral en los miembros del cuerpo general de bomberos voluntarios de la provincia de Cusco, 2021.

Inventario de Burnout de Maslach (MBI)

Nombre Original: Maslach Burnout Inventory (Spanish version)

Autor y año: Cristina Maslach & Jackson, 1981

Traducción: Gil-Monte, P. y Peiró J.M, 1997.

Administración: Individual o Colectiva

Tiempo: Aproximadamente 20 minutos.

Aplicación: A partir de los 17 años.

Significación: es uno de los instrumentos más utilizados para medir la presencia de estrés laboral o del síndrome de quemado en el trabajo.

Dimensiones:



bomberos voluntarios de la provincia de Cusco, 2021?

la provincia de Cusco, según compañía.

¿Cuál es el nivel de Autoeficacia en miembros del cuerpo general de bomberos voluntarios de la provincia de Cusco, según sexo y edad?

¿Cuál es la presencia de Síndrome de Burnout en miembros del cuerpo general de bomberos voluntarios de

Agotamiento emocional, despersonalización y falta de autorrealización personal.

Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC

Nombre Original: Escala de Satisfacción Laboral
Autor: Sonia Palma Carrillo
Traducción: Gil-Monte, P. y Peiró J.M, 1997.
Administración: Individual o Colectiva
Tiempo: Aproximadamente 20 minutos.
Aplicación: A partir de los 17 años.
Objetivo: Evaluar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores



la provincia
de Cusco,
según tiempo
de servicio?

¿Cuál es el
nivel de
Satisfacción
Laboral en el
cuerpo
general de
bomberos
voluntarios de
la provincia
de Cusco,
según
compañía?



Anexo 2

Consentimiento informado

Consentimiento Informado para Participantes de Investigación

Yo, _____, Voluntariamente, acepto la participación en el proyecto de investigación titulado: "Autoeficacia, Síndrome de Burnout y Satisfacción laboral en el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios de la Provincia de Cusco, 2021", el cual está dirigido por: Marissé Vargas y María del Carmen Murillo, egresadas de la E.P de Psicología de la Universidad Andina del Cusco. Por este medio confirmo que recibí las pruebas e indicaciones a seguir, así como la explicación de la naturaleza y el propósito de las pruebas.

Reconozco que la información brindada por mi persona en el curso de esta investigación, es estrictamente confidencial según el código de ética del Psicólogo y no será usada para ningún otro propósito fuera de los fines de este estudio sin mi consentimiento. Así mismo reconozco que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento, y puedo pedir información sobre los resultados del estudio cuando este haya concluido.

Firma del Participante

Desde ya le agradecemos su colaboración y participación



Anexo 3.
Escala de Autoeficacia

ESCALA DE AUTOEFICACIA GENERAL DE BAESSLER Y SCHWARZER

Tiempo de servicio: Sexo: (M) (F) Edad:

Escala de autoeficacia general

INDICACIONES:

No hay respuestas correctas, ni incorrectas lea cada una de las afirmaciones, y marque con una "X" el número que considere conveniente. Utilice la siguiente escala para Responder a todas las afirmaciones:

1	2	3	4
Incorrecto	Apenas cierto	Más bien cierto	Cierto

N°	Afirmaciones	1	2	3	4
1	Puedo encontrar la manera de obtener lo que quiero aunque alguien se me oponga	1	2	3	4
2	Puedo resolver problemas difíciles si me esfuerzo lo suficiente	1	2	3	4
3	Me es fácil persistir en lo que me he propuesto hasta llegar a alcanzar mis metas	1	2	3	4
4	Tengo confianza en que podría manejar eficazmente acontecimientos inesperados	1	2	3	4
5	Gracias a mis cualidades puedo superar situaciones imprevistas	1	2	3	4
6	Cuando me encuentro en dificultades puedo permanecer tranquilo(a) por que cuento con las habilidades necesarias para manejar situaciones difíciles	1	2	3	4
7	Venga lo que venga, por lo general soy capaz de manejarlo	1	2	3	4
8	Puedo resolver la mayoría de los problemas si me esfuerzo lo necesario	1	2	3	4
9	Si me encuentro en una situación difícil, generalmente se me ocurre que debo hacer	1	2	3	4
10	Al tener que hacer frente a un problema, generalmente se me ocurren varias alternativas de cómo resolverlo	1	2	3	4



Anexo
Cuestionario de Maslach

4.

CUESTIONARIO DE MASLACH BURNOUT INVENTORY

Instrucciones:

Escriba el número que crea oportuna sobre la frecuencia con que sienta los enunciados

0	1	2	3	4	5	6
NUNCA	POCAS VECES AL AÑO MENOS	UNA VEZ AL MES O MENOS	UNAS POCAS VECES AL MES	UNA VEZ A LA SEMANA	POCAS VECES A LA SEMANA	TODOS LOS DIAS

1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	12	Me siento con mucha energía antes y después de ir a una emergencia
2	Cuando termino mi labor me siento vacío	13	Me siento frustrado después de una emergencia
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra emergencia me siento fatigado	14	Siento que estoy demasiado tiempo en la compañía o atendiendo una emergencia
4	Siento que puedo entender fácilmente a las víctimas de una emergencia	15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las víctimas de una emergencia a la cual debo atender
5	Siento que estoy tratando a algunas personas como si fueran objetos impersonales	16	Siento que atender directamente con emergencias me cansa
6	Siento que atender emergencias muy frecuentemente me genera cansancio	17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros
7	Siento que trato con mucha eficacia las emergencias las cuales atiendo	18	Me siento estimado después de haber atendido una emergencia por las personas que ayude
8	Siento que mi labor como bombero me está desgastando	19	Creo que consigo muchas cosas valiosas a través de mi labor como bombero
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi labor como bombero	20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades
10	Siento que me he hecho más duro con la gente	21	Siento que dentro de la compañía a la que pertenezco los problemas emocionales son tratados de forma adecuada
11	Me preocupa que esta labor me esté endureciendo emocionalmente	22	Me parece que las personas a las cuales ayudo en una emergencia me culpan de alguno de sus problemas



Anexo 5.

Escala de satisfacción laboral

ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL

Estimado miembro del Cuerpo General de Bomberos del Perú, con la finalidad de conocer cuál es su opinión acerca del ambiente donde se desenvuelve como bombero voluntario. A continuación te presentamos una serie de opiniones a las cuales le agradeceremos nos responda con total sinceridad marcando con una "x" a la alternativa que considere expresa mejor su punto de vista. Recuerde el cuestionario es totalmente anónimo y no hay respuesta buenas ni malas ya que son solo opiniones.

Total de Acuerdo (TA)

De acuerdo (DA)

Indeciso (I)

En Desacuerdo (ED)

Total Desacuerdo (TD)

ITEMS	RESPUESTAS				
	TA	DA	I	ED	TD
La distribución física de la compañía facilita la realización de mis labores					
Considero que los beneficios que me dan son muy pocos en relación a mis labores					
El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones					
Siento que la labor de bombero es justo para mi manera de ser					
La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra					
Mis jefes / comandantes son comprensivos					
Me siento mal con lo que hago					
Siento que recibo por parte de la institución un mal trato					
Me agrada trabajar con mis compañeros					
La labor como bombero me permite desarrollarme personalmente					
Me siento realmente útil con la labor que realizo					
Es grata la disposición de mi jefe / comandante cuando le pido alguna consulta sobre la realización de mis funciones					
El ambiente donde colaboro como bombero es realmente confortable					
Siento que los beneficios que me dan como bombero es bastante aceptable					
La sensación que tengo de mi labor es bastante aceptable					
Preferio tomar distancia con las personas con las que comparto mi labor de bombero					



Me disgusta que los horarios no sean distribuidos					
Disfruto de cada labor que realizo como bombero					
Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia					
Llevarse bien con mis superiores beneficia la calidad de la labor.					
La comodidad que me ofrece el ambiente donde laboro como bombero es inigualable					
Felizmente mi labor como bombero me permite cubrir mis expectativas					
El horario que se maneja en la compañía me parece cómodo					
La solidaridad es una virtud característica de nuestro grupo					
Me siento feliz por los resultados que logro en mi labor como bombero					
Mi labor como bombero me aburre					
La relación que tengo con mis superiores es cordial					
En el ambiente físico donde me ubico, laboro cómodamente					
Mi labor como bombero me hace sentir realizado					
Me gusta la labor que realizo					
No me siento a gusto con mis compañeros					
Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores requeridas					
No te reconocen el esfuerzo si no estás muy frecuentemente en la compañía					
Haciendo mi labor me siento bien conmigo mismo					
Me siento complacido con las actividades que realizo					
Mis superiores valoran el esfuerzo que hago al realizar mi labor como bombero					



Anexo 6
Juicio de expertos

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES
NOMBRE : Juanal Rodrigo Flores
FECHA : 16/09/19
PROCESO : Unión

II. OBSERVACIONES EN CUANTO A:

1. FORMA: Procede para aplicación

2. CONTENIDO: Procede para aplicación

3. ESTRUCTURA: Procede para aplicación

III. APORTE Y/O SUGERENCIAS

IV. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO :
Procede su aplicación
Debe corregirse

Firma
J. Rodrigo Flores
Mg. o Dr. J. Rodrigo Flores
DNI 70011547
N° de celular _____



Desempeño de tareas	Me siento feliz por los resultados que logro en mi labor como bombero	5	5	5	5		X
	Mi labor como bombero me hace sentir realizado	5	5	5	5		X
	Haciendo mi labor me siento bien conmigo mismo	5	5	5	5		X
	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra	5	5	5	5		X
	Me siento realmente útil con la labor que realizo	5	5	5	5		X
	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia	5	5	5	5		X
	Mi labor como bombero me aburre	5	5	5	5		X
Relación con autoridad	Me gusta la labor que realizo	5	5	5	5		X
	Me siento complacido con las actividades que realizo	5	5	5	5		X
	Mis jefes / comandantes son comprensivos	5	5	5	5		X
	Es grata la disposición de mi jefe / comandante cuando le hago alguna consulta sobre la realización de mis funciones	5	5	5	5		X
	Llevarse bien con mis superiores beneficia la calidad de la labor	5	5	5	5		X
	La relación que tengo con mis superiores es cordial	5	5	5	5		X
	No me siento a gusto con mis superiores	5	5	5	5		X
Mis superiores valoran el esfuerzo que hago al realizar mi labor como bombero	5	5	5	5		X	


 Firma

Mg. o Dr. J. Rodrigo Rojas Merino
 DNI 70811585
 N° de



Desempeño de tareas	Mi labor como bombero me hace sentir realizado	5	5	5	5		4
	Haciendo mi labor me siento bien conmigo mismo	5	5	5	5		4
	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra	5	5	5	5		4
	Me siento realmente útil con la labor que realizo	5	5	5	5		4
	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia	5	5	5	5		4
	Mi labor como bombero me aburre	5	5	5	5		4
Relación con autoridad	Me gusta la labor que realizo	5	5	5	5		4
	Me siento complacido con las actividades que realizo	5	5	5	5		4
	Mis jefes / comandantes son comprensivos	5	5	5	5		4
	Es grata la disposición de mi jefe / comandante cuando le pido alguna consulta sobre la realización de mis funciones	5	5	5	5		4
	Llevarse bien con mis superiores beneficia la calidad de la labor	5	5	5	5		4
	La relación que tengo con mis superiores es cordial	5	5	5	5		4
	No me siento a gusto con mis compañeros	5	5	5	5		4
	Mis superiores valoran el esfuerzo que hago al realizar mi labor como bombero	5	5	5	5		4

}



ENTREVISTADO	DIMENSIÓN	PREGUNTA	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	PERTINACIA	OBSERVACIONES	DICTAMEN			
								SI	NO		
Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma	Condiciones físicas y de materiales	La distribución física de la compañía facilita la realización de mis labores	5	5	5	5			✓		
		El ambiente donde colaboro como bombero es realmente confortable	5	5	5	5				✗	
		La comodidad que me ofrece el ambiente donde trabajo como bombero es dignificable	5	3	3	3	"bien cómodo"				✓
		Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores requeridas	5	5	5	5					✗
	Beneficios laborales y/o remunerativos	Considero que los beneficios que me dan son muy pocos en relación a mis labores	5	5	5	5					✗
		Me siento mal con lo que hago	3	3	3	3	"como mal"				✗
		Siento que los beneficios que me dan como bombero es bastante aceptable	5	5	5	5					✓
		Fielmente mi labor como bombero me permite cubrir mis expectativas	5	5	5	5					✓
	Políticas Administrativas	Siento que recibo por parte de la institución un mal trato	3	3	3	3					✓
		La sensación que tengo de mi labor es bastante aceptable	5	3	5	5					✗
		Me disgusta que los horarios no sean distribuidos	5	5	5	5					✓
		El horario que se maneja en la compañía me parece cómodo	5	3	5	3	"Se maneja horario?"				✓
		No le reconocen al esfuerzo si no está muy frecuentemente en la compañía	5	5	5	5					✓
	Relaciones personales	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones	3	5	5	5					✓
		Me agrada trabajar con mis compañeros	5	5	5	5					✓
		Prefero tener distancia con las personas con las que comparto mi labor de bombero	5	5	5	5					✗
		La solidaridad es una virtud característica de nuestro grupo	5	5	5	5					✓
	Desarrollo personal	Siento que la labor de bombero es justo para mi manera de ser	5	5	5	5					✓
		La labor como bombero me permite desarrollarme personalmente	5	5	3	5	"Se puede a una actividad"				✗
		Disfruto de cada labor que realizo como bombero	5	5	5	5					✓
Me siento feliz por los resultados que logro en mi labor como bombero		5	5	5	5					✓	



A continuación encontrará una plantilla de calificación en la cual deberá valorar cada ítem en razón a su suficiencia, coherencia, relevancia y pertinencia, pudiendo establecer calificativos que van de muy en desacuerdo (1) hasta muy de acuerdo (5) según corresponda. Una vez realizada la calificación deberá anotar las observaciones para el ítem, en caso existieran y marcar su dictamen como aprobatorio (SI) o desaprobatario (NO).

FORMATO DE CALIFICACIÓN

INSTRUMENTO	DIMENSIÓN	PREGUNTA	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	PERTINENCIA	OBSERVACIONES	DICTAMEN	
								SI	NO
Inventario de Síndrome de Burnout de Maslach	Agotamiento o Emocional	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	5	5	5	5		X	
		Cuando termino mi labor me siento vacío	2	1	1	2			X
		Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra emergencia me siento fatigado	5	5	5	5		X	
		Siento que atender emergencias muy frecuentemente me genera cansancio	5	5	5	5		X	
		Siento que mi labor como bombero me está desgastando	5	5	5	5		X	
		Me siento frustrado después de una emergencia	5	5	5	5		X	
		Siento que estoy demasiado tiempo en la compañía o atendiendo una emergencia	5	5	5	5		X	
		Siento que atender directamente con emergencias me cansa	5	5	5	5		X	
		Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	5	5	5	5	HAY UNA CADENA	X	
	Despersonalización	Siento que estoy tratando a algunas personas como si fueran objetos impersonales	5	4	5	5		X	
		Siento que me he hecho más duro con la gente	5	5	5	5		X	
		Me preocupa que esta labor me esté endureciendo emocionalmente	5	5	5	5		X	
		Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las víctimas de una emergencia a la cual debo atender	5	5	5	5		X	
		Me parece que las personas a las cuales ayudo en una emergencia me culpan de alguno de sus problemas	3	2	1	1			X
	Realización personal	Siento que puedo entender fácilmente a las víctimas de una emergencia	5	5	5	5		X	



	Siento que trato con mucha eficacia las emergencias las cuales atiendo	5	5	5	5		X	
	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi labor como bombero	5	5	5	5		X	
	Me siento con mucha energía antes y después de ir a una emergencia	5	5	5	5		X	
	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros	5	5	5	5		X	
	Me siento estimado después de haber atendido una emergencia por las personas que ayude	5	5	5	5		X	
	Creo que consigo muchas cosas valiosas a través de mi labor como bombero	5	5	5	5		X	
	Siento que dentro de la compañía a la que pertenezco los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	5	5	5	5		X	

Firma

Mg. o Dr. J. Paredes Rojas M.

DNI 70011589

N° de celular.....



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

NOMBRE : Luis Fernando Gamio Gonzales.
FECHA : 16/09/2019
PROCESO : validación

II. OBSERVACIONES EN CUANTO A:

1. FORMA:

.....
..... *Ninguna*

2. CONTENIDO:

.....
..... *Ninguna*

3. ESTRUCTURA:

.....
..... *ALGUNAS PREGUNTAS DEBEN REPETIRSE*

III. APOORTE Y/O SUGERENCIAS

.....
..... *Revisar Puntaje*

IV. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO :

Procede su aplicación
Debe corregirse

Firma
Mg. o Dr. *Mario*
DNI..... *43793076*
N° de celular..... *984614960*



INSTRUMENTO	DIMENSIÓN	PREGUNTA	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	PERTINACIA	OBSERVACIONES	DICTAMEN	
								SI	NO
Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma	Condiciones físicas y/o materiales	La distribución física de la compañía facilita la realización de mis labores	5	5	5	5		X	
		El ambiente donde colaboro como bombero es realmente confortable	5	5	5	5		X	
		La comodidad que me ofrece el ambiente donde laboro como bombero es inigualable	5	5	5	5		X	
		Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores requeridas	5	5	5	5		X	
	Beneficios laborales y/o remunerativos	Considero que los beneficios que me dan son muy pocos en relación a mis labores	5	5	5	5		X	
		Me siento mal con los beneficios que se me otorgan a cambio de mi labor como bombero	5	5	5	5		X	
		Siento que los beneficios que me dan como bombero son aceptables	5	5	5	5		X	
		Felizmente mi labor como bombero me permite cubrir mis expectativas (capacitaciones, ascensos y beneficios)	5	5	5	5		X	
	Políticas Administrativas	Siento que recibo por parte de la institución un mal trato	5	5	5	5		X	
		La sensación que tengo de mi labor es bastante aceptable	5	5	5	5		X	
		Me disgusta que los horarios no sean distribuidos	5	5	5	5		X	
		El horario que se maneja en la compañía me parece cómodo	5	5	5	5		X	
		No te reconocen el esfuerzo si no estás muy frecuentemente en la compañía	5	5	5	5		X	
	Relaciones personales	El ambiente creado por mis compañero es el ideal para desempeñar mis funciones	5	5	5	5		X	
		Me agrada trabajar con mis compañeros	5	5	5	5		X	
		Prefiero tomar distancia con las personas con las que comparto mi labor de bombero	5	5	5	5		X	
		La solidaridad es una virtud característica de nuestro grupo	5	5	5	5		X	
	Desarrollo personal	Siento que la labor de bombero es justo para mi manera de ser	5	5	5	5		X	
		La labor como bombero me permite desarrollarme personalmente	5	5	5	5		X	
		Disfruto de cada labor que realizo como bombero	5	5	5	5		X	



	Siento que trato con mucha eficacia las emergencias las cuales atiendo	5	5	5	5		2
	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi labor como bombero	5	5	5	5		X
	Me siento con mucha energía antes y después de ir a una emergencia	5	5	5	5		2
	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros	5	5	5	5		X
	Me siento estimado después de haber atendido una emergencia por las personas que ayude	5	5	5	5		X
	Creo que consigo muchas cosas valiosas a través de mi labor como bombero	5	5	7	5	"muchos cosas"	X
	Siento que dentro de la compañía a la que pertenezco los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	5	5	5	5		X


Firma

Mg. o Dr. MARISOL
DNI 43293026
N° de celular 984614960



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES
NOMBRE : Vanessa Rojas Calderón
FECHA : 16/09/2019
PROCESO : Validación.

II. OBSERVACIONES EN CUANTO A:

1. FORMA: Ambos instrumentos son adecuados,
.....
.....
.....

2. CONTENIDO: la información es suficiente para comprender
las preguntas.
.....
.....

3. ESTRUCTURA: Es suficiente.
.....
.....
.....

III. APORTE Y/O SUGERENCIAS Puede mejorar la redacción en dos
de los ítems.
.....
.....

IV. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO :
Procede su aplicación
Debe corregirse


Firma
Mg. o Dr. Vanessa Rojas Calderón
DNI. 70031934
N° de celular 984154748



Instrucciones de llenado

A continuación encontrará una plantilla de calificación en la cual deberá valorar cada ítem en razón a su suficiencia, coherencia, relevancia y pertinencia, pudiendo establecer calificativos que van de muy en desacuerdo (1) hasta muy de acuerdo (5) según corresponda. Una vez realizada la calificación deberá anotar las observaciones para el ítem, en caso existieran y marcar su dictamen como aprobatorio (SI) o desaprobatorio (NO).

FORMATO DE CALIFICACIÓN

INSTRUMENTO	DIMENSIÓN	PREGUNTA	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	PERTINANCIA	OBSERVACIONES	DICTAMEN	
								SI	NO
Inventario de Síndrome de ● out de Maslach	Agotamiento o Emocional	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	/	/	/	/		/	
		Cuando termino mi labor me siento vacío	/	/	/	/		/	
		Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra emergencia me siento fatigado	/	/	/	/		/	
		Siento que atender emergencias muy frecuentemente me genera cansancio	/	/	/	/		/	
		Siento que mi labor como bombero me está desgastando	/	/	/	/		/	
		Me siento frustrado después de una emergencia	/	/	/	/		/	
		Siento que estoy demasiado tiempo en la compañía o atendiendo una emergencia	/	/	/	/		/	
		Siento que atender directamente con emergencias me cansa	/		/	/	Siento que atender directamente con emergencias me cansa	/	
		Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	/	/	/	/		/	
		Despersonalización	Siento que estoy tratando a algunas personas como si fueran objetos impersonales	/	/	/	/		/
	Siento que me he hecho más duro con la gente		/	/	/	/		/	
	Me preocupa que esta labor me esté endureciendo emocionalmente		/	/	/	/		/	
	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las víctimas de una emergencia a la cual debo atender		/	/	/	/		/	
	Me parece que las personas a las cuales ayudo en una emergencia me culpan de alguno de sus problemas		/	/	/	/		/	
	Realización personal	Siento que puedo entender fácilmente a las víctimas de una emergencia	/	/	/	/		/	



INSTRUMENTO	DIMENSIÓN	PREGUNTA	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	PERTINACIA	OBSERVACIONES	DICTAMEN	
								SI	NO
Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma	Condiciones físicas y /o materiales	La distribución física de la compañía facilita la realización de mis labores	/	/	/	/		/	
		El ambiente donde colaboro como bombero es realmente confortable	/	/	/	/		/	
		La comodidad que me ofrece el ambiente donde laboro como bombero es inigualable	/	/	/	/		/	
		Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores requeridas	/	/	/	/		/	
	Beneficios laborales y/o remunerativos	Considero que los beneficios que me dan son muy pocos en relación a mis labores	/	/	/	/		/	
		Me siento mal con lo que hago	/	/	/	/		/	
		Siento que los beneficios que me dan como bombero es bastante aceptable	/	/	/	/	Siento que los beneficios que me dan como bombero son aceptables.	/	
	Políticas Administrativas	Felizmente mi labor como bombero me permite cubrir mis expectativas	/	/	/	/		/	
		Siento que recibo por parte de la institución un mal trato	/	/	/	/		/	
		La sensación que tengo de mi labor es bastante aceptable	/	/	/	/		/	
		Me disgusta que los horarios no sean distribuidos	/	/	/	/		/	
		El horario que se maneja en la compañía me parece cómodo	/	/	/	/		/	
	Relaciones personales	No te reconocen el esfuerzo si no estás muy frecuentemente en la compañía	/	/	/	/		/	
		El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones	/	/	/	/		/	
		Me agrada trabajar con mis compañeros	/	/	/	/		/	
		Prefiero tomar distancia con las personas con las que comparto mi labor de bombero	/	/	/	/		/	
	Desarrollo personal	La solidaridad es una virtud característica de nuestro grupo	/	/	/	/		/	
		Siento que la labor de bombero es justo para mi manera de ser	/	/	/	/		/	
		La labor como bombero me permite desarrollarme personalmente	/	/	/	/		/	
		Disfruto de cada labor que realizo como bombero	/	/	/	/		/	
		Me siento feliz por los resultados que logro en mi labor como bombero	/	/	/	/	/		



Desempeño de tareas	Mi labor como bombero me hace sentir realizado	/	/	/	/		/	
	Haciendo mi labor me siento bien conmigo mismo	/	/	/	/		/	
	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra	/	/	/	/		/	
	Me siento realmente útil con la labor que realizo	/	/	/	/		/	
	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia	/	/	/	/		/	
	Mi labor como bombero me aburre	/	/	/	/		/	
Relación con autoridad	Me gusta la labor que realizo	/	/	/	/		/	
	Me siento complacido con las actividades que realizo	/	/	/	/		/	
	Mis jefes / comandantes son comprensivos	/	/	/	/		/	
	Es grata la disposición de mi jefe / comandante cuando le pido alguna consulta sobre la realización de mis funciones	/	/	/	/		/	
	Llevarse bien con mis superiores beneficia la calidad de la labor	/	/	/	/		/	
	La relación que tengo con mis superiores es cordial	/	/	/	/		/	
	No me siento a gusto con mis compañeros	/	/	/	/		/	
Mis superiores valoran el esfuerzo que hago al realizar mi labor como bombero	/	/	/	/		/		

V. Torres

Firma

Mg. o Dr. Viviana Torres Calderón
DNI 70031934
N° de celular 984 154748



	Siento que trato con mucha eficacia las emergencias las cuales atiendo	/	/	/	/	/	/
	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi labor como bombero	/	/	/	/	/	/
	Me siento con mucha energía antes y después de ir a una emergencia	/	/	/	/	/	/
	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros	/	/	/	/	/	/
	Me siento estimado después de haber atendido una emergencia por las personas que ayude	/	/	/	/	/	/
	Creo que consigo muchas cosas valiosas a través de mi labor como bombero	/	/	/	/	/	/
	Siento que dentro de la compañía a la que pertenezco los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	/	/	/	/	/	/

Vanesa Rozas

Firma

Mg. o Dr. Vanesa Rozas Cabrerón

DNI 70031934

N° de celular 984 154748



Instrucciones de llenado

A continuación encontrará una plantilla de calificación en la cual deberá valorar cada ítem en razón a su suficiencia, coherencia, relevancia y pertinencia, pudiendo establecer calificativos que van de muy en desacuerdo (1) hasta muy de acuerdo (5) según corresponda. Una vez realizada la calificación deberá anotar las observaciones para el ítem, en caso existieran y marcar su dictamen como aprobatorio (SI) o desaprobatario (NO).

FORMATO DE CALIFICACIÓN

INSTRUMENTO	DIMENSIÓN	PREGUNTA	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	PERTINENCIA	OBSERVACIONES	DICTAMEN	
								SI	NO
Inventario de Síndrome de Burnout de Maslach	Agotamiento o Emocional	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	5	5	5	5		X	
		Cuando termino mi labor me siento vacío	5	5	5	5		X	
		Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra emergencia me siento fatigado	5	5	5	5		X	
		Siento que atender emergencias frecuentemente me genera cansancio mental	5	5	5	5		X	
		Siento que mi labor como bombero me está desgastando	5	5	5	5		X	
		Me siento frustrado después de una emergencia	5	5	5	5		X	
		Siento que estoy demasiado tiempo en la compañía o atendiendo una emergencia	5	5	5	5		X	
		Siento que atender directamente emergencias me desgasta emocionalmente	5	5	5	5		X	
		Siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	5	5	5	5		X	
	Despersonalización	Siento que estoy tratando a algunas personas como si fueran objetos impersonales	5	5	5	5		X	
		Siento que me he hecho más duro con la gente	5	5	5	5		X	
		Me preocupa que esta labor me esté endureciendo emocionalmente	5	5	5	5		X	
		Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las víctimas de una emergencia a la cual debo atender	5	5	5	5		X	
		Me parece que las personas a las cuales ayudo en una emergencia me culpan de alguno de sus problemas	5	5	5	5		X	
	Realización personal	Siento que puedo entender fácilmente a las víctimas de una emergencia	5	5	5	5		X	