



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Síndrome de burnout y las competencias laborales de bomberos  
voluntarios activos de una base en Lima 2024**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud**

**AUTOR:**

Ortiz Chuquilin, Bernardo Moises ([orcid.org/0009-0002-6298-1919](https://orcid.org/0009-0002-6298-1919))

**ASESORES:**

Mgtr. Orihuela Salazar, Jimmy Carlos ([orcid.org/0000-0001-5439-778](https://orcid.org/0000-0001-5439-778))  
Dr. Sánchez Díaz, Sebastian ([orcid.org/0000-0002-0099-7694](https://orcid.org/0000-0002-0099-7694))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en  
Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA – PERÚ  
2024



**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, ORIHUELA SALAZAR JIMMY CARLOS, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "Síndrome de Burnout y las competencias laborales de bomberos voluntarios activos de una base en Lima 2024", cuyo autor es ORTIZ CHUQUILIN BERNARDO MOISES, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 05 de Agosto del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ORIHUELA SALAZAR JIMMY CARLOS DNI: 25580673 ORCID: 0000-0001-5439-7785	Firmado electrónicamente por: JCORIHUELAO el 08-08-2024 20:42:58

Código documento Trilce: TRI - 0851081



#### Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, ORTIZ CHUQUILIN BERNARDO MOISES estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Síndrome de Burnout y las competencias laborales de bomberos voluntarios activos de una base en Lima 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
BERNARDO MOISES ORTIZ CHUQUILIN DNI: 44374969 ORCID: 0009-0002-6298-1919	Firmado electrónicamente por: BORTIZCH el 05-08- 2024 17:12:41

Código documento Trilce: TRI - 0851082

### **Dedicatoria**

La dedico a mi "Papá", quien desde el cielo me ha sabido guiar y también formo parte de este sacrificio a lo largo de este camino académico, ¡gracias!"

## **Agradecimiento**

"Agradezco a mi esposa e hija por su apoyo inquebrantable han sido mi mayor motivación. A mi mamá y hermanos les doy las gracias por su aliento y comprensión en los momentos difíciles. A mis profesores les agradezco su orientación y conocimientos compartidos. Expreso mi gratitud a todos aquellos que de alguna manera contribuyeron a la culminación de este trabajo."

## Índice de contenidos

<b>Carátula</b>	<b>i</b>
<b>Declaratoria de autenticidad del asesor</b>	<b>ii</b>
<b>Declaratoria de originalidad del autor</b>	<b>iii</b>
<b>Dedicatoria</b>	<b>iv</b>
<b>Agradecimiento</b>	<b>v</b>
<b>Índice de contenidos</b>	<b>vi</b>
<b>Índice de tablas</b>	<b>vii</b>
<b>Resumen</b>	<b>viii</b>
<b>Abstract</b>	<b>ix</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
<b>II. METODOLOGÍA</b>	<b>11</b>
<b>III. RESULTADOS</b>	<b>15</b>
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	<b>25</b>
<b>V. CONCLUSIONES</b>	<b>28</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	<b>29</b>
<b>REFERENCIAS</b>	<b>30</b>

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b>	Distribución de frecuencia síndrome de burnout	15
<b>Tabla 2</b>	Distribucion de frecuencia de competencia laboral	17
<b>Tabla 3</b>	Tabla cruzada Síndrome de burnout y Competencia laboral	19
<b>Tabla 4</b>	Prueba de normalidad	20
<b>Tabla 5</b>	Correlación entre SB y las CL	21
<b>Tabla 6</b>	Correlación entre síndrome de burnout y conocimiento personal	22
<b>Tabla 7</b>	Correlación entre síndrome de burnout y habilidades personales	23
<b>Tabla 8</b>	Correlación entre síndrome de burnout y actitudes personales	24

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el síndrome de burnout y las competencias laborales de los bomberos voluntarios en una base de Lima, 2024.

Mediante la presente investigación se busca aportar al ODS 3, a fin de garantizar una vida saludable y acceso a la atención, con el presente trabajo se busca demostrar que la Telemedicina es una herramienta valiosa que puede apoyar a este objetivo siempre y cuando se logre que el paciente usuario este satisfecho con la atención que se le brinda.

Se empleó un tipo de investigación básico, nivel correlacional, de enfoque cuantitativo y no experimental. La muestra estuvo integrada por 80 bomberos voluntarios a quienes se les aplicó dos cuestionarios; según los datos procesados se realizó la inferencia de la hipótesis mediante el coeficiente de correlación de Spearman obteniendo La significancia (0.875) muestra que esta correlación no es estadísticamente significativa, lo que implica que no se puede concluir que exista una relación real entre estas variables en la población de estudio basada en la muestra actual.

Concluyendo que no existe correlación el síndrome de burnout y las competencias laborales de los bomberos voluntarios en una base de Lima, 2024.

**Palabras clave:** Habilidades, competencias, interpersonales.



## **Abstract**

The objective of this research was to determine the relationship between burnout syndrome and work competencies of volunteer firefighters at a base in Lima, 2024.

This research seeks to contribute to SDG 3, in order to ensure a healthy life and access to care, with this work we seek to demonstrate that Telemedicine is a valuable tool that can support this objective as long as the patient-user is satisfied with the care provided.

A basic research type, correlational level, quantitative and non-experimental approach was used. The sample consisted of 80 volunteer firefighters to whom two questionnaires were applied; according to the data processed, the hypothesis was inferred by means of Spearman's correlation coefficient, obtaining The significance (0.875) shows that this correlation is not statistically significant, which implies that it cannot be concluded that there is a real relationship between these variables in the study population based on the current sample.

Concluding that there is no correlation between burnout syndrome and the work competencies of volunteer firefighters in a Lima base, 2024.

Keywords: Skills, competencies, interpersonal.

## I. INTRODUCCIÓN

En el siglo XXI, se han identificado deficiencias dentro de las empresas en cuanto a la ejecución de las capacidades y obligaciones de los trabajadores. Esto conduce a una desmotivación en el rendimiento laboral y, por consiguiente, al aumento de los niveles de estrés. Este problema afecta tanto a la perspectiva personal como empresarial, lo que resulta en consecuencias en aspectos financieros y en la reducción de la oferta de trabajo (1).

En Polonia (2019), se menciona que el personal voluntario, que comprende el 28% de quienes realizan acciones para controlar incendios, presenta una vulnerabilidad y riesgo de desarrollar el síndrome de burnout (SB), independientemente de su edad y tiempo de servicio. Se sugiere que las intervenciones específicas para abordar este agotamiento deberían incluir mejoras en el uniforme, la eliminación de barreras lingüísticas, el fomento de una mejor salud en general y la reducción del consumo de alcohol. (2).

En Grecia (2016), se observó que el 48% del personal asistencial perteneciente a compañías de bomberos presentaba deficiencias significativas en el cumplimiento de sus responsabilidades laborales, lo que llevaba a consecuencias psicológicas y aumentaba el riesgo de sufrir accidentes. (3).

Además, en el mismo estudio de Polonia en 2019, se señala que la autoeficacia de los bomberos es un recurso personal crucial que puede mitigar el impacto del estrés percibido en la mayoría de los síntomas de agotamiento. Se concluye que el aumento de vulnerabilidades es una preocupación cotidiana y que es fundamental incluir, como parte de los programas de prevención del agotamiento, actividades pro-salud y psicoeducación. (4).

Por otro lado, un estudio realizado en Francia (2022) reveló deficiencias en las estrategias empleadas por los bomberos para regular sus emociones y satisfacer las demandas emocionales específicas de su trabajo. Se destaca la importancia de estas estrategias para reducir el agotamiento emocional en este grupo de profesionales. (5).

Además, los bomberos forman una parte esencial dentro del ámbito social, brindando un servicio de alto valor y riesgo. En diferentes partes del mundo, se han realizado estudios sobre su bienestar. En China (2022), se exploraron los efectos del afrontamiento evitativo sobre los síntomas de estrés postraumático (PTSS) y el agotamiento laboral entre los bomberos, concluyendo que el afrontamiento evitativo se relaciona positivamente con el PTSS y el agotamiento laboral (5).

En Ecuador (2021), Durante la incidencia de la pandemia se encontró niveles altos de residencia en los miembros que compone la fuerza de los bomberos en el departamento de Abdon Calderón, pese que hayan recibido alguna capacitación de primeros auxilios y rescate (6). En el mismo Diario el País (2022) se considera que un 55% del personal bombero asume un riesgo al momento de actuar en la prevención de incendios, que por tal motivo incrementa su situación de estrés y sobre todo se activa la resiliencia (7).

En México (2020) En un nivel de 69.7% del personal que presta atención el auxilio y contrarresta incendios en el distrito de Guadalajara, presentaron altos niveles de fatiga sobre el trabajo que realizan (8). Además, la ubicación y la infraestructura de las estaciones de bomberos tienen un gran impacto en su funcionamiento (9). Además, su prevalencia ha aumentado en diversas profesiones, especialmente en aquellas con altos niveles de estrés y demandas emocionales, como el personal de respuesta a emergencias, profesionales de la salud, docentes y trabajadores sociales (10).

Por otro lado, la salud física también se ve afectada por este trastorno laboral, manifestándose en síntomas físicos que pueden incluir dolores musculares, cefaleas, problemas gastrointestinales y cardiovasculares (11). El agotamiento emocional y el estrés pueden ser los efectos de una presión psicológica, incluyendo la naturaleza del trabajo, el ambiente laboral, y la incapacidad para establecer límites adecuados entre el trabajo y la vida personal (12).

Dentro de estos factores, la despersonalización se describe como un estado en el que una persona se siente desconectada de sí misma, su identidad o sus experiencias. La realización personal es el cumplimiento de objetivos, logros y significado que una persona experimenta en su trabajo, relacionado con el logro de objetivos y el reconocimiento por el trabajo bien hecho (13).

La edad es un factor importante a considerar en relación con el síndrome de Burnout, ya que una mayor edad puede implicar una disminución de las capacidades físicas y mentales, afectando los reflejos necesarios para funciones de alto riesgo (14).

La relación entre las competencias laborales (CL) de los bomberos y el síndrome de burnout requiere comprender cómo las habilidades, conocimientos y actitudes necesarias en su trabajo influyen en su bienestar emocional y mental. Los bomberos enfrentan desafíos únicos, como la exposición a situaciones de alto riesgo, largas jornadas laborales y la necesidad de tomar decisiones rápidas bajo presión. Comprender la situación es importante para poder entender sobre el empleo de estrategias efectivas que puedan promover una adecuada salud y bienestar en los bomberos, como mejorar la implementación de herramientas y tecnología (15).

Por estas razones, se planteó el problema general: ¿De qué manera se relaciona el síndrome de burnout y las competencias laborales de los bomberos voluntarios?; mientras como problemas específicos se planteó: (1) ¿Cuál es la relación entre el SB y los conocimientos personales del bombero voluntario? (2) ¿Cuál es la relación entre el SB y el nivel de habilidades personales del bombero voluntario? (3) ¿Cuál es la relación entre el SB y actitudes personales del bombero voluntario?

Justificación práctica, este estudio ayuda la implementación de un área de apoyo psicológico como parte de mejora de la reducción del estrés laboral y mejora de capacidades laborales.

En la justificación metodológica, este estudio puede servir para investigaciones futuras y similares que adopten el diseño, enfoque y el instrumento para promover los estudios de síndrome de burnout y la competencia laboral. (16)

Justificación teórica, este estudio bajo la perspectiva de la teoría tridimensional de Maslach y Jackson (1980) para la variable síndrome de burnout y la teoría del modelo de competencias de Spencer y Spencer (1993) para la competencia laboral.

Por otra parte, el objetivo general que se planteó fue: Establecer la relación entre el SB y las competencias laborales de los bomberos voluntarios y los objetivos específicos: (1) Determinar la relación entre B y los conocimientos personales del bombero voluntario. (2) Determinar la relación entre SB y nivel de habilidades personales

del bombero voluntario. (3) Determinar la relación entre SB y las actitudes personales del bombero voluntario.

Se planteó la hipótesis general: Existe relación significativa entre el síndrome de Burnout y las competencias laborales de los bomberos voluntarios en una base de Lima. 2024. Dentro de hipótesis específicas se planteó: (1) Existe relación significativa entre SB y los conocimientos personales de los bomberos. (2) Existe relación significativa entre el SB y las habilidades personales de los bomberos voluntarios. (3) Existe relación significativa entre el SB y las actitudes personales de los bomberos.

Con respecto a los antecedentes internacionales se presenta a Pérez et al. (2021) tuvo como objetivo analizar las diferencias de los bomberos y su aplicación con el instrumento de SB, Chile. Enfoque estadístico, de conocimiento teórico, correlacional y con una muestra de 430 colaboradores. Se demostró las comparaciones entre las variables tuvieron un rasgo significativo alto entre la muestra de estudio, a excepción de la separación emocional por parte de los integrantes llegando a un 16% coincide tener un grado de SB. (17)

Se presenta a Wolkow (2022) El estudio tuvo como objetivo secundario investigar las asociaciones entre las características entre SB y el agotamiento emocional. Enfoque cuantitativo, correlacional, básico y con una muestra de 130 colaboradores. La somnolencia y el estrés se asociaron con la desmotivación, incluso bomberos sin riesgo sufrir trastornos del sueño. Los resultados sugieren la necesidad de intervenciones ocupacionales que mejoren las oportunidades de dormir y la prevención de un sueño correcto para reducir el riesgo de agotamiento en los bomberos. Concluyendo que las variables de estudio tienen relación significativa, mientras que el estrés pueda ser controlado esta tendrá una disminución en el agotamiento emocional (18).

Cui (2022) en su estudio sobre determinar la asociación entre el agotamiento laboral y los síntomas depresivos entre los bomberos chinos. La metodología incluyó una encuesta con la participación de 1.328 bomberos, de tipo básico, correlacional, cuantitativo. Se emplearon regresiones lineales múltiples para analizar las asociaciones. El estrés mostró la asociación más fuerte con los síntomas depresivos, seguido por el agotamiento emocional y la ineficacia. Además, se encontró que los bomberos con mejor compañerismo afectivo y mejor compañerismo obligatorio tenían menos probabilidades

de presentar síntomas depresivos frente al agotamiento laboral. En conclusión, el estudio sugiere que los empleadores y profesionales deben enfocar sus esfuerzos de intervención tanto en el manejo del agotamiento laboral como en el fortalecimiento del compañerismo (19).

Kim (2021) tuvo como objetivo explorar la asociación entre el agotamiento y sus factores relacionados, como el trauma y la violencia, y los síntomas. El estudio contó con la participación de 535 bomberos, de tipo básico, correlacional, cuantitativo. Los resultados indicaron que las exigencias laborales y el equilibrio esfuerzo-recompensa se relacionaron significativamente con el agotamiento. Además, el agotamiento y la violencia se relacionaron significativamente con el riesgo. (20)

Lin (2020) sustentó el objetivo determinar el agotamiento emocional y su relación apoyo situacional en la prevalencia en enfermedades úlcera péptica entre policías y bomberos taiwaneses, De tipo básico, correlacional, cuantitativo. Los resultados mostraron que las tasas de prevalencia autoinformadas fueron del 8.3% para los policías y del 7.1% para los bomberos. El estudio concluyó que es necesario aumentar el apoyo laboral y reducir el agotamiento mediante la modificación de la estructura laboral y la creación de servicios de asesoramiento para policías y bomberos (21).

Según Lazo et al (2021) tuvo objetivo determinar el clima de trabajo y el SB de una compañía de bomberos, México. De tipo básico, correlacional, cuantitativo, se llevó a cabo en un grupo de 79 individuos perteneciente al grupo de bomberos del área de emergencias. Dando como resultado que dentro de la compañía un 85% del personal padece el sufrimiento del SB, y esto acarrea consecuencias en su aspecto personal familiar económico y social. Cuya conclusión radica en que no hay relación entre las variables estudio, ya que el grado de significancia es superior a 0,05. (22)

Según Torres (2023) planteó determinar cómo la vocación en los bomberos se relaciona con el desgaste laboral, Nigeria. La muestra fue 124 personales de tipo básico, correlacional, cuantitativo. En sus conclusiones, los autores destacaron que existen factores críticos, y significancia  $<0,05$  en los bomberos, que pueden desencadenar el burnout laboral (23).

Schoeps et al. (2022) tuvo como objetivo explorar cómo el estrés por el COVID-19, el equilibrio emocional, la satisfacción con la vida y la resiliencia pueden medir el

impacto emocional en estos profesionales. La metodología consistió en un diseño transversal y método de muestreo incidental, de tipo básico, correlacional, cuantitativo con la participación de 614 docentes de diferentes niveles educativos (94,60% mujeres). Los resultados indicaron que el agotamiento se asoció con problemas de salud mental prepandémicos, mayores preocupaciones por el COVID-19 y niveles más bajos de equilibrio emocional y resiliencia. Además, se encontró que la relación entre las preocupaciones por el COVID-19 y el agotamiento estaba mediada por la resiliencia y el equilibrio emocional (24).

Curilem et al. (2021) tuvo como objetivo evaluar el SB y su relación con la personalidad emocional de los bomberos voluntarios, Chile. De tipo básico, correlacional, cuantitativo y una población de 101 colaboradores. Se percibe se percibe en los resultados un incremento en la personalidad del bombero voluntario a cuestión de la actividad que realiza, el cual tiene una menor resiliencia al SB. Y un 85% de los colaboradores padecen de dificultades en SB que conlleva a un retiro laboral. Se concluye su falta de actividad física programada y constante, refleja en sus características antropométricas los desafíos de su condición no deportiva y voluntaria (25).

Katsavouni et al. (2020) tuvo como objetivo la relación de las lesiones en el trabajo, agotamiento y síntomas del trastorno de estrés postraumático en bomberos, reconociendo el intenso estrés físico y psicológico al que están expuestos. La población de estudio incluyó 3289 bomberos, de tipo básico, correlacional, cuantitativo. Los eventos más traumáticos incluyeron enfrentar la muerte o el rescate de un niño, mientras que el principal factor de estrés. Concluye que se debe reconocer tempranamente los problemas psicológicos y musculoesqueléticos en los bomberos debido a sus obligaciones laborales (26).

Da Silva et al. (2020) tuvo como objetivo determinar compromiso laboral y su relación con las oportunidades laborales de bomberos voluntarios. Su metodología consistió tipo básico, correlacional, cuantitativo en un con una muestra de 246 enfermeros/as. El análisis predictivo reveló que los factores organizacionales son desencadenantes del agotamiento laboral. Existe una relación entre el objeto de estudio y el grado de significancia es menor a 0,05 (27).

Con respecto a los antecedentes nacional, Rocha et al. (2024) planteó como

objetivo determinar cómo el estrés la evaluación cognitiva se relacionan con el SB en profesionales y voluntarios. De tipo básico correlativo, cuantitativo y con una muestra integrada de 92 colaboradores, no experimental. Se llegó a los resultados que un 58% de los participantes tuvieron altos índices de SB, ya que han experimentado un significativo incremento en la actividad laboral y sobre todo un desgaste mental que se ve reflejado en la productividad. Concluyendo que existe relación entre el SB y la evaluación cognitiva, en ese sentido que mientras se disminuya los niveles de preocupación en el estrés esta tarde una mejoría en las habilidades competenciales (28).

Hernández et al. (2022) planteó determinar cómo SB y la productividad en bomberos de Surco. De tipo básico, correlacional, cuantitativo, la muestra incluyó a 160 trabajadores. Cuyos resultados reveló que el modelo de tres factores correlacionados tenía el mejor ajuste, el estado de salud autoreportado, aunque solo el SB relacionado con el trabajo estuvo asociado con la carga de trabajo autoreportada. En conclusión, el CBI demostró significancia en las variables. (29).

Huachos et al. (2020) tuvo como objetivo determinar la relación entre SB y la depresión en trabajadores administrativos, Huancayo. La metodología fue de naturaleza básica y empleó un diseño descriptivo correlacional con un muestreo no probabilístico e intencional, trabajando con 150 trabajadores. Cuyo resultado demostró que existe un incremento en la inestabilidad emocional que equivale a un 85% dentro de la esfera personal y familiar, Se considera que un 10% no tiene algún padecimiento de estrés ni conjetura que le pueda des aliviar. Y un 5% de los trabajadores, pero escribe que dentro de la entidad. Ahí concluye que existe una relación significativa entre el SB y la depresión de los trabajadores (30).

Chilquillo et al. (2020), Tuvo como objetivo determinar la relación entre la prevalencia de los factores asociados con el SB en un Hospital Nacional, Lima. Tipo básico, correlacional, cuantitativo y muestra integrada 150 personales asistenciales, se empleó un cuestionario con escala ordinal. Los resultados mostraron que 15,3% de los médicos presentaron SB, con un 43,3% reportando alto nivel de desvanecimiento emocional, 46% alta desapego psicológico y 41,7% baja logro de objetivos. En sus conclusiones, los autores encontraron una baja prevalencia de SBO. Se concluyó que existe 1º de significancia y correlación entre la variable estudio. (31).



Se menciona la teoría socio cognitiva del Yo, sustentado por Harrison (1983), citado por Mansilla (2009), desarrolló el modelo de competencia social, que sostiene que el burnout resulta principalmente de la capacidad percibida. El modelo parte de la premisa de que los trabajadores en el sector de servicios de ayuda ingresan con alta motivación y altruismo. En su entorno laboral, se enfrentan a factores que pueden facilitar o dificultar su desempeño, como la existencia de objetivos realistas, la congruencia entre valores personales y organizacionales, formación profesional, toma de decisiones, ambigüedad de roles, disponibilidad de recursos, retroalimentación y sobrecarga de trabajo. (32)

Según el modelo, una mayor motivación para ayudar incrementa la eficacia en alcanzar los objetivos laborales. Si el entorno laboral proporciona factores habilitantes, esta eficacia aumenta y refuerza el sentido de competencia social del empleado, lo que a su vez mejora la motivación para ayudar. En contraste, los obstáculos en el entorno disminuyen la eficacia y afectan negativamente las expectativas del empleado. Si estas dificultades persisten, pueden conducir al burnout, reduciendo la eficiencia percibida y la motivación. Harrison (1983) señala que este modelo es especialmente relevante para empleados con altas expectativas de logro y motivación para ayudar, especialmente en contextos que requieren un esfuerzo adicional para alcanzar los objetivos. (33)

Por otro lado, la teoría del intercambio social La teoría del intercambio propuesta por Homans (1961), Thibaut y Kelley (1959), y Blau (1964) busca ofrecer una explicación unificada para fenómenos grupales como la conformidad, cohesión, estatus grupal y poder. Tradicionalmente, estos fenómenos se investigaban de forma aislada, lo que resultaba en una fragmentación teórica. Los teóricos del intercambio intentaron superar esta fragmentación con un marco teórico integrador que abarca la mayoría de los resultados empíricos sobre interacción en pequeños grupos. (34)

Según Maslach & Jackson (1981) referenciado por Valadez et al. (2022), Indica es aquel escenario donde el individuo se encuentra influenciando en su manera de pensar sentir y actuar frente a una situación o circunstancia emocional para que pueda afrontar de manera negativa o positiva.

Con respecto a la dimensión agotamiento emocional, se refiere al desvanecimiento de energía y disminución de la motivación debido una carga laboral que

implica compromisos, obligaciones, así mismo, se percibe como el cansancio y el trabajo al límite del profesional y/o trabajador. Dimensión despersonalización, es aquella actitud de indiferencia distante mediante el cual se expresa la ausencia de emociones y sentimientos lo que infiere en una respuesta, asimismo la actitud es crítica es fría y frígida entre las relaciones laborales. Dimensión realización personal, es el aquel de factor de autoevaluación negativa que tiene el empleador frente a los demás, así mismo es la incompetencia que podría sufrir el agente. (35)

Se menciona la teoría del modelo de competencias, respaldado por Spencer y Spencer (1993), quienes afirman que las competencias deben estar relacionadas con una combinación de emociones que puedan representar el conocimiento y la autoimagen. Asimismo, la persona se siente segura al poder predecir el desempeño que brinda durante una situación crítica. Este modelo se aplica comúnmente en la gestión de Recursos Humanos para mejorar e incentivar las competencias y perfiles laborales en beneficio de la organización, ya que tiene como objetivo lograr un éxito rotundo en el cumplimiento de las obligaciones y derechos. (36)

La teoría de la competencia laboral, respaldada por David McClelland (1973), establece que las competencias deben estar arraigadas en el origen y las características intrínsecas de la persona, de modo que pueda concentrarse e identificar las competencias que puedan potenciar el desempeño del colaborador y lograr resultados exitosos en un tiempo determinado. Para alcanzar estos objetivos, es necesario que el trabajador integre en su persona competencias, un sólido conocimiento, la aplicación de habilidades adecuadas y, sobre todo, la actitud correcta al iniciar su labor. Asimismo, señala la importancia de que el trabajador presente rasgos de personalidad que influyan positivamente en la optimización de la productividad en la organización, y destaca la relevancia de observar comportamientos efectivos para ofrecer una atención adecuada al usuario. (37)

La teoría de las competencias básicas de Gary Hamel y Prahalad (1990) sostiene que las competencias son fundamentalmente esenciales en el ámbito empresarial, ya que el colaborador debe cumplir con ciertos requisitos idóneos para que la organización pueda satisfacer sus expectativas. Por otro lado, debe ofrecer un alto valor a los clientes y diferenciarse de la competencia. No es necesario que el colaborador cumpla con un

régimen académico específico, sino que debe dominar el ámbito técnico, combinar tecnologías y poseer habilidades blandas dentro de la organización. Estas habilidades permitirán al trabajador involucrarse y adaptarse de manera exitosa al logro de metas y objetivos. (38)

Según Spencer y Spencer (1993), la competencia laboral se refiere a un conjunto de habilidades y conocimientos que influyen en la capacidad de una persona para desempeñar con éxito las funciones y competencias necesarias dentro de su entorno laboral. Asimismo, esta definición implica que el colaborador logra un desempeño eficiente y eficaz. (39)

La dimensión de conocimientos personales, según Pérez y Rivero (2020), se refiere a la capacidad del individuo para asimilar la cognición de hechos y realidades que implican su experiencia y aprendizaje. Este proceso incrementa el desarrollo de sus procesos cerebrales, permitiéndole recibir y adaptarse a la información utilizada en los diversos campos de aplicación profesional. (40)

Las dimensiones de habilidades personales, según Portillo (2017), son aquellas cualidades integradas por conocimientos existentes durante el desarrollo, incluyendo actividades que proporcionen experiencias y, sobre todo, el aumento de destrezas concretas e intelectuales para cumplir las expectativas asignadas dentro de los retos y desafíos. (41)

La dimensión de actitudes personales, según Velazco (2017), se refiere a que la actitud es el medio mediante el cual el individuo adquiere una predisposición mental y deseos de superación, elevando sus capacidades hacia un éxito rotundo. Además, proporciona incentivos para obtener una recompensa loable. (42)

## II. METODOLOGÍA

Tipo básico, es aquel estudio donde se recopilará anotes científicos que ayuden a sustentar la variable teoría concepto y sobre todo aporte nuevos conocimientos relevantes (43). Enfoque cuantitativo, es aquel procedimiento en el cual se utilizará parámetros estadísticos a fin de poder entablar las respuestas a la hipótesis descriptiva e inferencial (44). Nivel correlativo, es aquella relación donde se buscará el incremento o la disminución de los resultados con referencia a la utilización de una prueba paramétrica (45) Diseño no experimental, es decir durante el proceso investigativo no se manipulo, de manera deliberada a la muestra de estudio, como también se respetará el uso directo de la muestra con respeto al objetivo de estudio (46).

Variable 1: Síndrome de Burnout: Es aquella respuesta temporal emitida por los transmisores sensoriales, durante la actividad laboral a cuestión de un exhaustivo y abrumado momento emocional y sobre todo el desarrollo de actitudes negativas durante la sesión laboral (Burnout et al. 1981). Definición operacional: Es aquel conjunto de procedimientos el cual se utilizó la dimensión agotamiento emocional, despersonalización y para realización para luego realizar la tabulación en tablas y gráficos. Escala ordinal. Variable 2: Competencias laborales, es aquel conjunto de virtudes conocimientos, habilidades y actitudes importantes que sirven de manera efectiva en el involucramiento del trabajo de manera efectiva y eficiente" según Spencer y Spencer (1993) (47). Definición operacional: Se refiere a la descripción específica, medible las habilidades, conocimientos y actitudes que un empleado debe poseer y demostrar para cumplir con los requisitos y desempeñar eficientemente las tareas de su puesto de trabajo (48). Escala: Ordinal.

Población, es aquel conjunto de individuos que comparten una relación en común con de poder obtener características similares e individuales por parte del investigador, Esta población sirvió para poder identificar las personas u objetos que tengan similitud (49). Está constituida por 129 bomberos voluntarios activos de la Unidad Básica Operativa Nuevo Milenio B155 – José Gálvez. Mayores de 18 años, la población incluye

a personas de ambos sexos. Los miembros de la población solo pueden ser los que trabajan en la base. a) Criterios de inclusión, todo el personal que realiza el servicio voluntario activo en la compañía del día de la aplicación de la encuesta, bomberos que estarán presentes Personal con una antigüedad de dos años. Personal con predisposición a responder a los resúmenes. b) Criterios de exclusión, personal que por motivos personales o trabajo no están en la compañía realizando servicio voluntario activo. Personal de campo ausente a la hora del estudio. La muestra, es aquel su conjunto de personas u objetos que comparten una similitud en común (50). La muestra estuvo integrada por 80 bomberos voluntarios. El muestreo será probabilístico por conveniencia, ya que en alternativa discriminada del investigador éste escogerá bajo su conveniencia a la muestra de estudio que se encuentre dentro de su factibilidad y recursos propios (51). La unidad de análisis: son los bomberos voluntarios.

Técnicas e instrumento, se utilizó la técnica de encuesta para la recopilación de datos obtenidos a partir de la elaboración de un esquema de preguntas cerradas por parte del investigador, con el detalle de poder recoger información de conductas, parámetros, comportamientos (52). Instrumento de variable competencias laborales dirigido a los bomberos seleccionados, que consta de 13 preguntas preparadas con la finalidad de identificar las tres dimensiones donde evaluaremos actitudes, habilidades personales y conocimientos en un ambiente laboral, es la base del instrumento, que consiste en una recogida de información a través de un formulario.

Instrumento variable Burnout, el Inventario de Burnout de Maslach (MBI), que consta de 22 preguntas diseñadas para identificar las dimensiones mencionadas anteriormente, será el instrumento utilizado para recopilar información. Este instrumento tiene varias dimensiones, como agotamiento emocional, realización personal escasa y despersonalización (Anexos).

La validación del instrumento (encuesta), se realizó mediante la evaluación de tres docentes expertos de la universidad Cesar Vallejo de la unidad de post grado los cuales dieron una calificación a dicho instrumento. Luego se evaluó la confiabilidad de esta

evaluación a través de la prueba estadística de Alpha de Cronbach para evidenciar si la evaluación ha sido satisfactoria. Por lo que fue necesario realizar la aplicación de la prueba piloto integrada por 20 participantes con el fin de demostrar la confiabilidad de la consciencia interna de cada pregunta formulada, con respecto a la variable síndrome del burnout se alcanzó una **confiabilidad 0,725** el cual significa una constancia interna buena, y mientras tanto la variable habilidad laborales alcanzó una **confiabilidad de 0,963** que se interpreta que el cuestionario tiene un valor de excelente y puede ser aplicado de manera confiable en la muestra total.

Procedimiento de recolección de datos. Primero, se formuló el título de investigación, con el cual se empezó a construir la matriz consciencia, y a ello se elaboró el instrumento de investigación. Segundo, a continuación, se solicitó la autorización en la institución de estudio al jefe de la compañía de bomberos Nuevo Milenio B155, para poder aplicar de manera directa dichos instrumentos a los participantes voluntarios, enseguida se aclaró cuáles serán los criterios de inclusión y exclusión durante el proceso investigativo. Tercero, luego a los participantes se les hizo ingresar al auditorio principal, y correspondiente, a ello se les explicó el motivo de la reunión, a fin que puedan responder de manera libre voluntaria y bajo su consentimiento los cuestionarios elaborados por el investigador. A quienes se les informó de manera individual y se les absolvió las dudas respectivas durante la aplicación del instrumento, asimismo se les entregó de manera impresa, durante el proceso de aplicación del instrumento el investigador estuvo presente y respondiendo cada uno de las conjeturas de los participantes. Cuarto, al culminar los participantes entregaron los instrumentos al investigador, para luego transcribir toda la información a la base de datos denominado excel.

Método de análisis de datos, a continuación, se realizó la tabulación de tablas y gráficos utilizando el programa estadístico SPSS V28, donde se respondió los objetivos de acuerdo a la frecuencia y porcentaje de la variable y sus dimensiones. correspondiente ello se realizó los pasos estadísticos para responder la hipótesis, utilizando la prueba no paramétrica de Rho, donde se sintetizó la respuesta con una afirmación de significancia.

Aspectos éticos, durante la elaboración de la tesis, el investigador respetó los derechos de autor. Se integró de manera conjunta la aplicación de citas y referencias en formato Vancouver, cumpliendo con la RVI N° 081-2024-UCV según los requerimientos exigidos. Además, se aplicaron los principios éticos de no maleficencia, probidad y justicia durante todo el proceso de recolección de datos. Se respetó el principio de autonomía al informar a los participantes sobre su elección de participar de forma libre y voluntaria antes, durante y después de la aplicación del instrumento. En cuanto al principio de beneficencia, los participantes fueron informados de que no recibirían ningún tipo de apoyo económico ni incentivo, ya que su participación era voluntaria y sin restricciones para la investigación, cuyos resultados serían útiles para la comunidad científica. En relación al principio de justicia, al recolectar los datos se garantizó a los participantes que su información se mantendría en privacidad y anonimato para no asociarla con ningún individuo, y al concluir el proceso investigativo, el investigador eliminará de forma definitiva cualquier documento que pudiera identificar a un participante. El principio de no maleficencia aseguró que la aplicación no pusiera en riesgo la integridad del colaborador ni lo expusiera a daños que comprometieran su privacidad. Se informó a los participantes que tenían total libertad para retirarse si no estaban de acuerdo con la aplicación del instrumento.

### III. RESULTADOS

#### 1.1. Análisis descriptivo

**Tabla 1**

*Distribución de frecuencia síndrome de burnout*

Niveles	Síndrome de burnout		Agotamiento		Despersonalización		Baja realización laboral	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Bajo	18	21.8	26	32.9	55	69.6	22	27.5
Medio	62	78.2	51	63.3	25	30.4	55	68.8
Alto	0	0	3	3.8	0	0	3	3.8
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100.0%</b>	<b>80</b>	<b>100.0%</b>	<b>80</b>	<b>100.0%</b>	<b>80</b>	<b>100.0%</b>

En la tabla 1, La gran mayoría de los participantes (78.2%) se encuentran en el nivel medio de síndrome de burnout, lo que indica que este grupo experimenta síntomas moderados del síndrome. Un 21.8% de los participantes están en el nivel bajo, lo que sugiere que estos individuos tienen pocos o ningún síntoma de burnout. Ningún participante se encuentra en el nivel alto de síndrome de burnout, lo que puede ser positivo, indicando una ausencia de casos severos.

Con respecto a la dimensión agotamiento, está presente en un 63.3% de los participantes a un nivel medio, lo cual sugiere que la mayoría experimenta una fatiga considerable, pero no extrema. Un 32.9% se encuentra en un nivel bajo de agotamiento, mostrando que casi un tercio de los participantes tiene poca fatiga. Solo el 3.8% está en el nivel alto de agotamiento, indicando un pequeño grupo con una fatiga severa.

Con respecto a la dimensión despersonalización, la mayoría de los participantes (69.6%) se encuentran en el nivel bajo de despersonalización, lo que sugiere que la mayoría no siente una desconexión significativa de su trabajo o de sus compañeros. Un 30.4% está en el nivel medio de despersonalización, lo que indica una desconexión moderada. No hay participantes en el nivel alto de despersonalización, lo cual es positivo ya que muestra una ausencia de casos severos.



Con respecto a la dimensión baja realización personal, Un 68.8% de los participantes está en el nivel medio de baja realización laboral, sugiriendo que una mayoría experimenta una satisfacción moderada con su desempeño laboral. Un 27.5% está en el nivel bajo, lo que muestra que más de una cuarta parte se siente bien con su trabajo y rendimiento. Solo el 3.8% se encuentra en el nivel alto de baja realización laboral, un pequeño grupo se siente insatisfecho o poco realizado en su trabajo.

**Tabla 2***Distribución de frecuencia de la variable competencia laboral*

Niveles	Competencia laboral		Conocimientos personales		Habilidades personales		Actitudes personales	
	F	%	F	%	F	%	F	%
	Deficiente	0	0	0	0	0	0	0
Regular	38	47.5	38	47.5	3	3.8	11	13.8
Eficiente	42	52.5	42	52.5	77	96.3	69	86.3
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100.0%</b>	<b>80</b>	<b>100.0%</b>	<b>80</b>	<b>100.0%</b>	<b>80</b>	<b>100.0%</b>

En la tabla 2, variable competencia laboral, la mayoría de los participantes (52.5%) se consideran eficientes en términos de competencia laboral, lo que indica un alto nivel de capacidad y desempeño en el trabajo. Un 47.5% de los participantes se encuentra en el nivel regular, lo que sugiere que casi la mitad tiene un desempeño moderado. No hay participantes en el nivel deficiente, lo cual es positivo, indicando que todos los empleados tienen al menos un nivel aceptable de competencia laboral.

Con respecto a la dimensión conocimientos personales, similar a la competencia laboral, un 52.5% de los participantes se considera eficiente en conocimientos personales. Un 47.5% se encuentra en el nivel regular, indicando un conocimiento moderado. No hay participantes en el nivel deficiente, lo que sugiere que todos los participantes tienen al menos un conocimiento básico adecuado.

Con respecto a la dimensión habilidades personales, la gran mayoría de los participantes (96.3%) se consideran eficientes en habilidades personales, lo que indica una alta competencia en habilidades necesarias para el trabajo. Solo el 3.8% de los participantes se encuentra en el nivel regular, mostrando que casi todos tienen habilidades altamente desarrolladas. No hay participantes en el nivel deficiente, lo cual es muy positivo, indicando que todos tienen habilidades personales adecuadas o superiores.

Con respecto a la dimensión actitudes personales, un 86.3% de los participantes se

consideran eficientes en actitudes personales, Un 13.8% de los participantes se encuentra en el nivel regular, indicando una actitud moderada. No hay participantes en el nivel deficiente, lo que es favorable, mostrando que todos los participantes tienen al menos una actitud aceptable hacia el trabajo.

**Tabla 3***Tabla cruzada Síndrome de burnout y Competencia laboral*

			Competencia laboral		
			Regular	Eficiente	Total
Síndrome de burnout	Bajo	Recuento	14	3	17
		% del total	17.9%	3.8%	21.8%
	Medio	Recuento	24	39	63
		% del total	29.5%	48.7%	78.2%
Total		Recuento	38	42	80
		% del total	47.4%	52.6%	100.0%

En la tabla 3, el 17.9% menciona cuando el síndrome de burnout está en un nivel bajo, la competencia laboral será de un nivel regular y el 3.8% menciona que la competencia laboral será eficiente a pesar de que el síndrome de burnout es bajo. Por otro lado, los encuestados mencionan que cuando la primera variable en 29.5% es de nivel medio la satisfacción será regular, sin embargo, el 48.7% de estos menciona cuando el síndrome de burnout medio la competencia laboral será eficiente.

## 1.2. Análisis inferencial

### 1.2.1. Prueba de normalidad

**Tabla 4**

*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Síndrome de burnout	.146	80	.000
Competencias laborales	.183	80	.000

En la tabla 4, este valor indica la magnitud de la desviación de la distribución de los datos observados respecto a una distribución normal. Valores más altos indican una mayor desviación. Para el síndrome de burnout, el estadístico es 0.146. Para las competencias laborales, el estadístico es 0.183. El grado de significancia (Sig.) salió  $p=0,000 < 0,05$  y por ende se utilizó la prueba no paramétrica de Rho de Spearman.

## 1.2.2. Contrastación de hipótesis

### Hipótesis general

H0: No existe relación entre el síndrome de burnout y las competencias laborales de los bomberos voluntarios en una base de Lima, 2024.

H1: Existe relación entre el síndrome de burnout y las competencias laborales de los bomberos voluntarios en una base de Lima, 2024.

**Tabla 5**

*Correlación entre SB y las CL*

			<b>Correlaciones</b>	
			SB	Competencias laborales
Rho de		Coeficiente de	1.000	-.018
Spearman	SB	correlación		
		Sig. (bilateral)	.	.875
		N	80	80

En la tabla 5, La significancia (0.875) se interpreta que se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, por lo que se concluye que no existe una relación entre el SB y CL de los bomberos voluntarios en una base de Lima, 2024.

## Hipótesis primera específica

H0: No existe relación entre el síndrome de burnout y los conocimientos personales del bombero voluntario de una base en Lima, 2024.

H2: Existe relación entre el síndrome de burnout y los conocimientos personales del bombero voluntario de una base en Lima, 2024.

**Tabla 6**

*Correlación entre síndrome de burnout y conocimiento personal*

			<b>Correlaciones</b>	
			SB	Conocimiento personal
Rho de Spearman	SB	Coefficiente de correlación	1.000	.024
		Sig. (bilateral)	.	.834
		N	80	80

En la tabla 6, La significancia (0.834) se interpreta que se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, por lo que se concluye que no existe una relación entre el SB y conocimiento personal de los bomberos voluntarios en una base de Lima, 2024.

## Hipótesis segunda específica

H0: No existe relación entre el síndrome de burnout y nivel de habilidades personales del bombero voluntario de una base en Lima, 2024.

H3: Existe relación entre el síndrome de burnout y nivel de habilidades personales del bombero voluntario de una base en Lima, 2024.

**Tabla 7**

*Correlación entre síndrome de burnout y habilidades personales*

			Síndrome de burnout	Habilidades personales
Rho de Spearman	Síndrome de burnout	Coeficiente de correlación	1.000	.040
		Sig. (bilateral)	.	.731
		N	80	80

En la tabla 7, La significancia (0.731) se interpreta que se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, por lo que se concluye que no existe una relación entre el SB y habilidades personales de los bomberos voluntarios en una base de Lima, 2024.



### Hipótesis tercera específica

H0: No existe relación entre el síndrome de burnout y las actitudes personales del bombero voluntario de una base en lima 2024.

Ha: Existe relación entre el síndrome de burnout y las actitudes personales del bombero voluntario de una base en lima 2024.

**Tabla 8**

*Correlación entre síndrome de burnout y actitudes personales*

<b>Correlaciones</b>			Síndrome de burnout	Actitudes personales
Rho de Spearman	Síndrome de burnout	Coeficiente de correlación	1.000	-.077
		Sig. (bilateral)	.	.504
		N	80	80

En la tabla 8, La significancia (0.504) se interpreta que se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, por lo que se concluye que no existe una relación entre el SB y actitudes personales de los bomberos voluntarios en una base de Lima, 2024.

#### IV. DISCUSIÓN

La significancia del estudio (0.875) implica que se rechaza la hipótesis alternativa y se acepta la hipótesis nula, lo que lleva a la conclusión de que no existe una relación entre el Síndrome de Burnout (SB) y las Competencias Laborales (CL) de los bomberos voluntarios en una base de Lima en 2024. Coincide con Curilem et al. (2021) al señalar que no existe una relación relacionada con la dimensión de control de la personalidad resistente, lo que indica que a mayor perímetro, menor es la puntuación en control, lo que disminuye la resistencia al síndrome de Burnout. Asimismo, Schoeps et al. (2022) indican que no se encontró una relación mediada por la resiliencia y el equilibrio emocional entre las preocupaciones por el COVID-19 y el agotamiento.

Por otro lado, Katsavouni et al. (2020) señalaron que el principal factor de estrés fue la preocupación por la calidad de vida de las víctimas. En contraste, los hallazgos de Da Silva et al. (2020) confirmaron que los factores organizacionales son desencadenantes del agotamiento laboral, aunque también resaltaron la importancia de los factores individuales en el desarrollo del síndrome de Burnout. En sus conclusiones, destacan la necesidad de crear un entorno laboral que reduzca las variables predictivas del agotamiento laboral. Estos resultados subrayan la importancia de identificar y abordar de forma temprana los problemas psicológicos y musculoesqueléticos en los bomberos debido a sus responsabilidades laborales.

En relación al primer objetivo específico, la significancia del estudio (0.834) indica que se rechaza la hipótesis alternativa y se acepta la hipótesis nula, concluyendo que no existe una relación entre el Síndrome de Burnout (SB) y el conocimiento personal de los bomberos voluntarios en una base de Lima en 2024. Estos resultados concuerdan con la investigación de Lazo et al. (2021), que reveló que dentro de la compañía, el 85% del personal experimenta el sufrimiento del SB, con repercusiones en sus aspectos personales, familiares, económicos y sociales. La conclusión principal es que no hay una relación entre las variables estudiadas, dado que el nivel de significancia es superior a 0.05.

Por otro lado, los hallazgos difieren con la investigación anterior de Pérez et al. (2021), que mostró que todas las comparaciones de medias de rangos fueron significativamente más altas para las mujeres que para los hombres, excepto en el caso del distanciamiento emocional. Además, no se alinean con los resultados de Wolkow (2022), que sugieren la necesidad de intervenciones ocupacionales para mejorar las oportunidades de sueño y prevenir problemas para reducir el riesgo de agotamiento en los bomberos. Se concluye que las variables estudiadas están relacionadas de manera significativa, y que al poder controlar el estrés, se puede reducir el agotamiento emocional.

Asimismo, Cui (2022) encontró que los bomberos con un mejor compañerismo afectivo y una mayor camaradería obligatoria tenían menos probabilidades de experimentar síntomas depresivos relacionados con el agotamiento laboral. En resumen, el estudio sugiere que tanto los empleadores como los profesionales deben dirigir sus esfuerzos de intervención hacia la gestión del agotamiento laboral y el fortalecimiento del compañerismo.

En relación al segundo objetivo específico, la significancia del estudio (0.731) indica que se rechaza la hipótesis alternativa y se acepta la hipótesis nula, lo que lleva a la conclusión de que no existe una relación entre el Síndrome de Burnout (SB) y las habilidades personales de los bomberos voluntarios en una base de Lima en 2024. Estos resultados concuerdan con Chilquillo et al. (2020), quienes encontraron una baja prevalencia de SBO, pero un subgrupo significativo presentaba altos niveles de cansancio emocional y despersonalización junto con bajos niveles de realización personal.

Por otro lado, los hallazgos difieren con la investigación de Kim (2021), cuyos resultados indicaron que las exigencias laborales y el equilibrio esfuerzo-recompensa se relacionaron significativamente con el agotamiento. Asimismo, no coinciden con los hallazgos de Torres (2023), quien señala que existen factores críticos como la incertidumbre contractual, el nivel educativo, la formación profesional y la experiencia en la docencia que pueden desencadenar el burnout laboral.

En relación al tercer objetivo específico, la significancia del estudio (0.504) indica que se rechaza la hipótesis alternativa y se acepta la hipótesis nula, concluyendo que no existe una relación entre el Síndrome de Burnout (SB) y las actitudes personales de los bomberos voluntarios en una base de Lima en 2024. Estos resultados coinciden con Schoeps et al. (2022), quienes sostienen que el agotamiento se relaciona con problemas de salud mental previos a la pandemia, mayores preocupaciones por el COVID-19 y niveles más bajos de equilibrio emocional y resiliencia.

Por otro lado, los hallazgos difieren de la investigación de Rocha et al. (2024), quienes indicaron que el 58% de los profesionales presentaban niveles altos de estrés general, y que la fatiga física y el cansancio cognitivo fueron las dimensiones del burnout con valores más altos. Tampoco concuerdan con los resultados de Hernández et al. (2022), donde el burnout relacionado con el trabajo estuvo asociado con la carga laboral autoinformada. En la misma línea, no coinciden con los hallazgos de Huachos et al. (2020), quienes demostraron una relación significativa entre el agotamiento laboral y la depresión. Los autores resaltaron la importancia de abordar estos problemas para mejorar el bienestar de los trabajadores, y demostraron que la escala de vocación personal de incendios es un instrumento confiable y válido para analizar este constructo. En sus conclusiones, los autores destacaron la existencia de factores críticos, con una significancia  $<0.05$ , en los bomberos que pueden desencadenar el burnout laboral.

## V. CONCLUSIONES

**Primero** : Se concluye que la significancia (0.875) indica que esta correlación no es estadísticamente significativa, en ese sentido, no existe relación entre el síndrome de burnout y las competencias laborales de los bomberos voluntarios en una base de Lima, 2024.

**Segundo** : Se concluye que la significancia (0.834) muestra que esta correlación no es estadísticamente significativa, en ese sentido, no existe relación entre el síndrome de burnout y los conocimientos personales del bombero voluntario de una base en Lima, 2024.

**Tercero** : Se concluye que la significancia (0.731) indica que esta correlación no es estadísticamente significativa, en ese sentido, no existe relación entre el síndrome de burnout y nivel de habilidades personales del bombero voluntario de una base en Lima, 2024.

**Cuarto** : Se concluye que la significancia (0.504) muestra que esta correlación no es estadísticamente significativa, en ese sentido, no existe relación entre el síndrome de burnout y las actitudes personales del bombero voluntario de una base en lima 2024.

## VI. RECOMENDACIONES

- Primero** : Se recomienda al primer jefe de una base de bomberos voluntarios, que pueda implementar un programa del bienestar que incluya actividades físicas yoga y sesiones de relajación, para ayudar a los miembros a manejar el estrés como también promover políticas de flexibilidad laboral, como también brindar talleres y seminarios sobre técnicas en el manejo del estrés y la gestión de tiempo y sobre todo estrategias de afrontamiento emocional
- Segundo** : Se recomienda al primer jefe de una base de bomberos voluntarios, que se pueda establecer el apoyo psicológico en los servicios de consejería a los miembros que sufren algún tipo de malestar emocional y sobre todo garantizar una ayuda confidencial sin temor a represalias, como también gestionar talleres y seminarios que cumplan gran variedad de temas relevantes al trabajo y el desarrollo personal.
- Tercero** : Se recomienda al primer jefe de una base de bomberos voluntarios, que se pueda incentivar un trabajo saludable y positivo a los miembros, y que sean escuchados y sobre todo valorados al momento de realizar algún tipo de carga excesiva, implementar mentorías a los miembros con el fin que puedan recibir talleres de comunicación festiva resolución de conflictos e inteligencia emocional.
- Cuarto** : Se recomienda al primer jefe de una base de bomberos voluntarios, que se implemente talleres de motivación y emprendimiento personal a fin de obtener una actitud favorable al momento de realizar las labores, asimismo organizar talleres y seminarios de inteligencia emocional para poder comprender y gestionar las emociones empatía y comunicación de los miembros.

## REFERENCIAS

- 1 Lazo Valles VR, Calvanapón-Alva FA, Cárdenas-Rodríguez KJ. Clima laboral y síndrome de burnout en el área de emergencias de una Compañía de Bomberos voluntarios en Perú. *Centros* [Internet]. 15 de julio de 2019;8(2):105-19. Disponible en: <https://revistas.up.ac.pa/index.php/centros/article/view/740>
- 2 Torres-Hernández EF. Vocación y burnout en docentes mexicanos. *Educ XX1* [Internet]. 2023;26(1):327–46. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.5944/educxx1.32954>
- 3 Pérez-Díaz PA, Oyarce Cádiz D. Burnout parental en Chile y género: un modelo para comprender el burnout en madres chilenas. *Rev Psicol* [Internet]. 2020;29(1). Disponible en: <http://dx.doi.org/10.5354/0719-0581.2020.57987>
- 4 Curilem G. C, Almagià F. A, Yuing F. T, Rodríguez RF Evaluación del estado biopsicotipológico de los bomberos: parámetros de salud y recursos antiestrés. En t. J. Morfol. [Internet]. Junio de 2014 [consultado el 27 de mayo de 2024]; 32(2): 709-714. Disponible en: [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-95022014000200054&lng=en](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95022014000200054&lng=en). <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022014000200054>.
- 5 F. Katsavouni, E. Bebetos, P. Malliou, A. Beneka, La relación entre el agotamiento, los síntomas de trastorno de estrés postraumático y las lesiones en los bomberos, *Medicina ocupacional*, volumen 66, número 1, enero de 2016, páginas 32 a 37, <https://doi.org/10.1093/occmed/kqv144>
- 6 Makara-Studzińska M, Golonka K, Izydorczyk B. La autoeficacia como moderadora entre el estrés y el agotamiento profesional en bomberos. *Revista Internacional de Investigación Ambiental y Salud Pública*. 2019; 16(2):183. <https://doi.org/10.3390/ijerph16020183>

7 Estelle Michinov, The Moderating Role of Emotional Intelligence on the Relationship Between Conflict Management Styles and Burnout among Firefighters, *Safety and Health at Work*, Volume 13, Issue 4, 2022, Pages 448-455, ISSN 2093-7911, <https://doi.org/10.1016/j.shaw.2022.07.001>.

8 Useche SA, Montoro LV, Ruiz JI, Vanegas C, Sanmartin J, Alfaro E. Workplace burnout and health issues among Colombian correctional officers. *PLoS One*. 2019 Feb 12;14(2):e0211447. doi: 10.1371/journal.pone.0211447. PMID: 30753198; PMCID: PMC6372146.

9 Vinnikov, D., Romanova, Z., Kapanova, G., Raushanova, A., Kalmakhanov, S., & Zhigalin, A. (2021). Testosterone and occupational burnout in professional male firefighters. *BMC Public Health*, 21(1). <https://doi.org/10.1186/s12889-021-10446-z>

10 Makara-Studzińska, M., Wajda, Z., & Lizińczyk, S. (2020). Years of service, self-efficacy, stress and burnout among Polish firefighters. *International journal of occupational medicine and environmental health*, 33(3), 283–297. <https://doi.org/10.13075/ijom.1896.01483>

11 Vinnikov, D., Tulekov, Z., Akylzhanov, A., Romanova, Z., Dushpanova, A., & Kalimatayeva, Z. (2019). Age and work duration do not predict burnout in firefighters. *BMC Public Health*, 19(1). <https://doi.org/10.1186/s12889-019-6643-2>

12 Katsavouni, F., Bebetos, E., Malliou, P., & Beneka, A. (2016). The relationship between burnout, PTSD symptoms and injuries in firefighters. *Occupational Medicine (Oxford, England)*, 66(1), 32–37. <https://doi.org/10.1093/occmed/kqv144>

13 Huang, Q., An, Y., & Li, X. (2022). Coping strategies as mediators in the relation between perceived social support and job burnout among Chinese firefighters. *Journal of Health Psychology*, 27(2), 363–373. <https://doi.org/10.1177/1359105320953475>



14 Huang, J., Li, X., & An, Y. (2021). The mediating role of coping in the relationship of posttraumatic stress disorder symptoms (PTSS) and job burnout among Chinese firefighters. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 94(2), 243–250. <https://doi.org/10.1007/s00420-020-01571-0>

15 Mróz, B., Zmaczyńska-Witek, B., & Rachwał, A. (2021). Selected personality dimensions and occupational burnout in the group of professional and volunteer firefighters. *Medycyna pracy*, 72(5), 509–519. <https://doi.org/10.13075/mp.5893.01080>

16 Álvarez Reza, Sofía et al. “Depresión y síndrome de Burnout en personal de salud durante la contingencia sanitaria por Covid-19.” *Salud publica de Mexico* vol. 63,2, Mar-Abr 162. 27 Feb. 2021, doi:10.21149/12203.

17 Maslach C, Jackson SE, Leiter MP. *Maslach Burnout Inventory (MBI)*. 3rd ed. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press; 1996.

18 Melendez López JMA, González Muñoz EL, González Baltazar R. Fatiga laboral, mediante la aplicación del SOFI-SM en bomberos mexicanos. *Rev Colomb Salud Ocup* [Internet]. 2020;8(1):5104–5104. Disponible en: [http://dx.doi.org/10.18041/2322-634x/rc\\_salud\\_ocupa.1.2018.5104](http://dx.doi.org/10.18041/2322-634x/rc_salud_ocupa.1.2018.5104)

19 Intriago-Intriago GS, Saldarriaga-Villamil KV. Resiliencia en los miembros del cuerpo de bomberos durante el confinamiento por covid-19 en la parroquia abdón calderón. revista científica multidisciplinaria arbitrada “YACHASUN” [Internet]. 2021;5(8 Edicion especial enero):56–67. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.46296/yc.v5i8edespen.0091>

20 Altamirano Valladares DF, Pacheco Quintana CC. Relación del sueño con desarrollo de síndrome metabólico en trabajadores del Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Ibarra. *Rev Colomb Salud Ocup* [Internet]. 2022;12(2). Disponible en: <http://dx.doi.org/10.18041/2322-634x/rcso.2.2022.8987>

21 Vidal-Valladolid MÁ, Goluchowska-Trampczynska K. Análisis comparativo de normativas arquitectónicas en estaciones de bomberos de Chile, Colombia, Venezuela y Perú. ESTOA [Internet]. 2021;11(22):59–69. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.18537/est.v011.n022.a05>

22 Chen Y, Li X, Chen C, An Y, Shi J, Huang J, et al. Influence of avoidant coping on posttraumatic stress symptoms and job burnout among firefighters: The mediating role of perceived social support. *Disaster Med Public Health Prep* [Internet]. 2022 [citado el 29 de mayo de 2024];16(4):1476–81. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/34176544/>

23 Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Peru [Internet]. Gob.pe. [citado el 29 de mayo de 2024]. Disponible en: [https://www.bomberosperu.gob.pe/portal/net\\_principal.aspx?param=0](https://www.bomberosperu.gob.pe/portal/net_principal.aspx?param=0)

24 Pacheco AH, Chuquillanqui RV. Síndrome de burnout y depresión en trabajadores de la Universidad Nacional del Centro del Perú - 2018. *Horizonte de la Ciencia* [Internet]. 2020 [cited 2024 May 31];10(18). Available from: <https://www.redalyc.org/journal/5709/570968990014/>

25 da Silva, A. A., Monteiro Sanchez, G., Sandoval Barbosa Mambrini, N., & Ziebell de Oliveira, M. (2018). Variables de predicción para burnout entre profesionales de enfermería. <https://repositorio.pucp.edu.pe/index/handle/123456789/136575>

26 Rocha, D., Rui Gomes, A., & Costa Figueiredo, A. C. (2022). Stress, cognitive appraisal, and burnout in social workers of residential child care. *Revista de psicología*, 40(2), 1075–1097. <https://doi.org/10.18800/psico.202202.016>

27 Hernández Breña, W., Burneo, A., & Cassaretto, M. (2022). Translation, adaptation, and validation of the Copenhagen Burnout Inventory for the Peruvian version. *Revista de psicología*, 40(2), 711–738. <https://doi.org/10.18800/psico.202202.003>

28 Chilquillo-Vega VL, Lama-Valdivia JE, De la Cruz-Vargas JA. Síndrome de burnout en médicos asistentes del Hospital Nacional Hipólito Unanue de Lima – Perú, 2018. *Rev Neuropsiquiatr* [Internet]. 2019 [citado el 31 de mayo de 2024];82(3):175. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-85972019000300003&lang=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-85972019000300003&lang=es)

29 Reynolds, J., & Vince, R. (2016). Competencia laboral y desarrollo profesional: Un enfoque integral. *Journal of Workplace Learning*, 28(6), 345-360. doi:10.1108/JWL-12-2015-0096.

30 Spencer LM, Spencer SM. *Competence at Work: Models for Superior Performance*. New York: John Wiley & Sons; 1993.

31 Schoeps K, Lacomba-Trejo L, Valero-Moreno S, Rosario C del, Montoya-Castilla I. The impact of resilience and subjective well-being on teacher burnout during COVID-19 in Chile. *Psicol Educ* [Internet]. 2023;29(2):167–75. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.5093/psed2023a12>

32. Wolkow AP, Barger LK, O'Brien CS, Sullivan JP, Qadri S, Lockley SW, et al. Associations between sleep disturbances, mental health outcomes and burnout in firefighters, and the mediating role of sleep during overnight work: A cross-sectional study. *J Sleep Res* [Internet]. 2019. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31131535/>

33. Cui L, Huang N, Bai Y, Fu M, Zia S, Guo J. The relationship between job burnout and depressive symptoms among Chinese firefighters: Colleagueship as a moderator. *J Occup Environ Med* [Internet]. 2022 . Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/35673262/>

34 Kim W, Bae M, Chang S-J, Yoon J-H, Jeong DY, Hyun D-S, et al. Effect of burnout on post-traumatic stress disorder symptoms among firefighters in Korea: Data from the firefighter research on enhancement of safety & health (FRESH). *J Prev Med Public Health* [Internet]. 2019;52(6):345–54. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31795611/>

35 Lin P-Y, Wang J-Y, Shih D-P, Kuo H-W, Liang W-M. The interaction effects of burnout and job support on peptic ulcer disease (PUD) among firefighters and policemen. *Int J Environ Res Public Health* [Internet]. 2019;16(13):2369. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31277352/>

36 Huarcaya-Victoria J, Delfín G, Huamán D. Relación entre burnout y empatía en estudiantes de medicina de una universidad privada del Perú. *An Fac Med (Lima Peru : 1990)* [Internet]. 2019;80(4):488–93. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1025-55832019000400013&lang=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832019000400013&lang=es)

37 Guachalla R, Edgar C. La investigación básica como propuesta de línea de investigación en psicología. *Revista de Psicología* [Internet]. 2023 ;(30):151–61. Disponible en: [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2223-30322023000200151](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2223-30322023000200151)

38 Sánchez Flores FA. Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disensos. *Rev Digit Investig Docencia Univ* [Internet]. 2019;13(1):101–22. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2223-25162019000100008](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2223-25162019000100008)

39 Castro Maldonado JJ, Gómez Macho LK, Camargo Casallas E. La investigación aplicada y el desarrollo experimental en el fortalecimiento de las competencias de la sociedad del siglo XXI. *Tecnura* [Internet]. 2023;27(75):140–74. Disponible en: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0123-921X2023000100140](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-921X2023000100140)

40 Reyes Narváez SE, Valderrama Rios OG, Atoche Benavides RDP, Reyes Narvaez RJ, Oré Marcelo A. Actitudes de los estudiantes de universidades públicas hacia la investigación. *Comuni@cción* [Internet]. 2023 ;14(2):137–47. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682023000200137](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682023000200137)

41 Bonet Collazo O, Mazot Rangel A, Casanova González M, Cruz Pérez NR. Proyecto de investigación y tesis. Guía para su elaboración. *Medisur* [Internet]. 2023;21(1):274–88. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-897X2023000100274](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2023000100274)

42 Vallejo M. El diseño de investigación: una breve revisión metodológica. *Arch Cardiol Mex* [Internet]. 2022 ;72(1):08–12. Disponible en: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1405-99402002000100002](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-99402002000100002)

43 Otzen T, Manterola C. Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Int J Morphol* [Internet]. 2022;35(1):227–32. Disponible en: [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-95022017000100037](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95022017000100037)

44 Alegre Brítez MÁ. Relevant aspects of techniques and instruments in qualitative research. *PoblacDesarro* [Internet]. 2022 ;28(54):93–100. Disponible en: [http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2076-054X2022005400093](http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2076-054X2022005400093)

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
SÍNDROME DE BURNOUT	Maslach & Jackson (1981), lo definen “como la respuesta que emite un colaborador ante la percepción de la diferencia existente entre sus propios ideales y la realidad en su vida laboral.	Maslach & Jackson (1981), lo define como un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal que ocurre entre individuos que trabajan con personas.	Agotamiento emocional	1. Siento agotamiento emocional en mi unidad básica. 2. Termino agotado al finalizar mi jornada voluntaria. 3. Siento fatiga al levantarme a una emergencia por la mañana y enfrentarme con otra muy seguida. 4. El trabajo de todo el día me produce un esfuerzo. 5. Percibo que mi trabajo me está agotando. 6. Siento frustraciones en mi unidad básica. 7. Siento estar muy recargado en mi unidad básica. 8. Trabajar directamente con personas me producen estrés. 9. Me siento agotado.	Escala de Carga de Trabajo (ETC)ç  0: Nunca 1: Una vez al año o menos. 2:  Una vez al mes o menos. 3: Algunas veces al mes. 4: Una vez a la semana. 5: Varias veces a la semana. 6: Diariamente
			Despersonalización	10. Creo que veo a las personas como si fueran objetos y no personas. 11. Me he vuelto más indolente con las personas desde que ejerzo esta profesión. 12. Me preocupa al saber que el trabajo me está endureciendo emocionalmente. 13. Soy indiferente a los problemas de los demás. 14. Siento que las personas con las que trato me culpan de algunos de sus problemas.	

			Baja realización laboral	<p>15. Percibo con facilidad sentimientos de las personas.</p> <p>16. Trato con eficacia los problemas de los demás.</p> <p>17. Veo que soy influyente y positivo con mi trabajo en la vida de las personas.</p> <p>18. Me siento muy activo.</p> <p>19. Con facilidad puedo crear un clima acogedor con las personas a las que doy servicio.</p> <p>20. Siento satisfacción después de trabajar con otras personas.</p> <p>21. He alcanzado muchos objetivos en mi profesión.</p> <p>22. En mi trabajo trato los problemas que se me presentan con mucha calma.</p>	
COMPETENCIA LABORAL	La competencia laboral se define como "el conjunto de habilidades, conocimientos y actitudes necesarias para realizar un trabajo de manera efectiva y eficiente" según Spencer y Spencer (1993). (29)	Se refiere a la descripción específica y medible de las habilidades, conocimientos y actitudes que un empleado debe poseer y demostrar para cumplir con los requisitos y desempeñar eficientemente las tareas de su puesto de trabajo. (30)	Conocimientos personales	<p>1. Mide el nivel de iniciativa.</p> <p>2. Mide el trabajo en equipo.</p> <p>3. Mide la responsabilidad.</p> <p>4. Mide el autocontrol.</p> <p>5. Mide los conocimientos.</p> <p>6. Mide la confiabilidad y honestidad</p>	Escala Likert: <p>1. Nunca</p> <p>2. Casi nunca</p> <p>3. A veces</p> <p>4. Casi siempre</p> <p>5. Siempre</p>
			Habilidades personales	<p>7. Mide el nivel de calidad de trabajo.</p> <p>8. Mide la oportunidad y cumplimiento.</p> <p>9. Mide la mejora de procesos</p>	
			Actitudes personales.	<p>10. Mide el nivel de energía y empuje para asumir responsabilidades.</p> <p>11. Mide la capacidad de adoptar decisiones.</p> <p>12. Mide la capacidad para interrelacionarse.</p> <p>13. Mide la dedicación e interés para su autodesarrollo.</p>	



## Anexo 2: instrumento de recolección de datos

Tabla 2: Instrumento de recolección de datos 1. Test de Maslach

Nombre \_\_\_\_\_  
 Cargo que desempeña \_\_\_\_\_  
 Grado de instrucción \_\_\_\_\_  
 Tiempo de trabajo \_\_\_\_\_ Edad \_\_\_\_\_ Sexo \_\_\_\_\_

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

ITEM	PREGUNTA	0	1	2	3	4	5	6
1	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.							
2	Al final de la jornada me siento agotado.							
3	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.							
4	Puedo entender con facilidad lo que piensan mis pacientes.							
5	Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos.							
6	Trabajar con pacientes todos los días es una tensión para mí.							
7	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis pacientes.							
8	Me siento "quemado" por el trabajo.							
9	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.							
10	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.							
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
12	Me encuentro con mucha vitalidad.							
13	Me siento frustrado por mi trabajo.							
14	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.							
15	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los pacientes a los que tengo que atender.							
16	Trabajar en contacto directo con los pacientes me produce bastante estrés.							
17	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis pacientes.							
18	Me encuentro animado después de trabajar junto con los pacientes.							
19	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.							

20	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.								
21	Siento que se tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.								
22	Siento que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas.								

ANEXO 2: INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS

Tabla 3: Instrumento de recolección de datos 2. Competencias laborales

Nombre \_\_\_\_\_

Cargo que desempeña \_\_\_\_\_

Grado de instrucción \_\_\_\_\_

Tiempo de trabajo \_\_\_\_\_ Edad \_\_\_\_\_ Sexo \_\_\_\_\_

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

ITEM	PREGUNTA	1	2	3	4	5
1	¿Tiene la intención e iniciativa de buscar y conseguir información fiable para dar respuestas inmediatas a posibles problemas?					
2	¿Colabora efectivamente con sus compañeros, compartiendo conocimientos y recursos para alcanzar objetivos comunes?					
3	¿Asume la responsabilidad de sus tareas y cumple con sus compromisos de manera consistente?					
4	¿Maneja adecuadamente sus emociones y reacciones, especialmente en situaciones de estrés o conflicto?					
5	¿Posee los conocimientos técnicos y teóricos necesarios para desempeñar su rol de manera competente?					
6	¿Es confiable y honesto en sus interacciones y en el cumplimiento de sus obligaciones?					
7	¿Entrega trabajos de alta calidad, asegurándose de que cumplen con los estándares y expectativas establecidos?					
8	¿Cumple con los plazos establecidos y entrega su trabajo de manera oportuna?					
9	¿Identifica oportunidades para mejorar los procesos existentes y propone soluciones efectivas?					

10	¿Muestra un alto nivel de energía y motivación para asumir nuevas responsabilidades y retos?					
11	¿Toma decisiones de manera efectiva y oportuna, considerando los posibles impactos y alternativas?					
12	¿Se relaciona bien con los demás, estableciendo y manteniendo relaciones laborales positivas?					
13	¿Muestra interés y dedicación en su desarrollo profesional, buscando activamente oportunidades de aprendizaje y crecimiento?					

### Anexo 3: Validación de instrumentos

#### Ficha de validación de contenido para un instrumento

**INSTRUCCIÓN:** A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario/Guía de entrevista) que permitirá recoger la información en la presente investigación: **"Síndrome de Burnout y las competencias laborales de bomberos voluntarios activos de una base en Lima 2024"**. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo


### Matriz de validación del cuestionario de la variable de síndrome de Burnout

Definición de la variable de síndrome de Burnout: Es un estado de agotamiento físico, emocional y mental provocado por el estrés crónico en el lugar de trabajo. Reconocido por la Organización Mundial de la Salud (OMS) en el año 2000 como un factor de riesgo laboral.

Dimensión	Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Relevancia	Observación
Agotamiento emocional	Estado de extenuación al que se llega cuando existe el sentimiento de estar sobrepasados por una serie de circunstancias como el trabajo, los conflictos, las responsabilidades, etc.	1. Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.				
		2. Al final de la jornada me siento agotado.				
		3. Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.				
		4. Trabajar con pacientes todos los días es una tensión para mí.				
		5. Me siento "quemado" por el trabajo.				
		6. Me siento frustrado por mi trabajo.				
		7. Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.				
		8. Trabajar en contacto directo con los pacientes me produce bastante estrés.				
		9. En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.				
Despersonalización	Existencia de quejas de sensación de irrealidad por parte del paciente, como un elemento necesario y suficiente para la detección del fenómeno.	10. Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos.				
		11. Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.				
		12. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.				
		13. Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los pacientes a los que tengo que atender.				
		14. Siento que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas.				
Baja realización laboral	Autopercepción de interacción con personas en el trabajo.	15. Puedo entender con facilidad lo que piensan mis pacientes.				
		16. Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis pacientes.				
		17. Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.				
		18. Me encuentro con mucha vitalidad.				
		19. Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis pacientes.				

		20. Me encuentro animado después de trabajar junto con los pacientes.					
		21. He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.					
		22. Siento que se tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.					

**Ficha de validación de juicio de experto**

Nombre del instrumento	<b>Cuestionario de Síndrome de Burnout</b>
Objetivo del instrumento	Medir el nivel de síndrome de Burnout en bomberos voluntarios activos en una base de Lima.
Nombres y apellidos del experto	Isabel Fátima Vera Cabarena
Documento de identidad	49649697
Años de experiencia en el área	39
Máximo Grado Académico	Maestría Gestión de los Servicios de la Salud
Nacionalidad	Peruana
Institución	Instituto Nacional de Rehabilitación
Cargo	Licenciada en Rehabilitación
Número telefónico	995 733 515
Firma	 <small>ISABEL F. VERA CABARENA LIC. Enfermería COP 51428</small>
Fecha	16 de junio del 2024.

### Ficha de validación de contenido para un instrumento

**INSTRUCCIÓN:** A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario/Guía de entrevista) que permitirá recoger la información en la presente investigación: **“Síndrome de Burnout y las competencias laborales de bomberos voluntarios activos de una base en Lima 2024”**. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Crterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

### Matriz de validación del cuestionario de la variable competencia laboral


**Definición de la variable competencia laboral:** Abarcan los conocimientos y habilidades que una persona posee para desempeñar tareas o actividades en el entorno laboral. Estas competencias profesionales incluyen no solo los conocimientos adquiridos, sino también otras capacidades y actitudes, en esencia, todo lo que hace a una persona apta para un determinado puesto de trabajo. Es importante resaltar que las competencias laborales van más allá de la simple técnica. Mientras que la técnica se refiere a los conocimientos necesarios para realizar una tarea, la competencia profesional implica la capacidad para llevarla a cabo eficazmente.

Dimensión	Indicador	Items	Suficiencia	Confianza	Relevancia	Observación
Conocimientos personales	Conocimiento de una circunstancia o hecho obtenido a través de la observación o experiencia directa.	1. ¿Tiene la intención e iniciativa de buscar y conseguir información fiable para dar respuestas inmediatas a posibles problemas?				
		2. ¿Colabora efectivamente con sus compañeros, compartiendo conocimientos y recursos para alcanzar objetivos comunes?				
		3. ¿Asume la responsabilidad de sus tareas y cumple con sus compromisos de manera consistente?				
		4. ¿Maneja adecuadamente sus emociones y reacciones, especialmente en situaciones de estrés o conflicto?				
		5. ¿Posee los conocimientos técnicos y teóricos necesarios para desempeñar su rol de manera competente?				
		6. ¿Es confiable y honesto en sus interacciones y en el cumplimiento de sus obligaciones?				
Habilidades personales	Aptitudes que tiene una persona que le capacitan para desarrollar adecuadamente una actividad o, en el caso de las empresas, integrarse adecuadamente en un ambiente laboral.	7. ¿Entrega trabajos de alta calidad, asegurándose de que cumplen con los estándares y expectativas establecidos?				
		8. ¿Cumple con los plazos establecidos y entrega su trabajo de manera oportuna?				
		9. ¿Identifica oportunidades para mejorar los procesos existentes y propone soluciones efectivas?				



Actitudes personales.	Estado de disposición mental y nerviosa, organizado mediante la experiencia, que ejerce un influjo directivo dinámico en la respuesta del individuo a toda clase de objetos y situaciones	10. ¿Muestra un alto nivel de energía y motivación para asumir nuevas responsabilidades y retos?				
		11. ¿Toma decisiones de manera efectiva y oportuna, considerando los posibles impactos y alternativas?				
		12. ¿Se relaciona bien con los demás, estableciendo y manteniendo relaciones laborales positivas?				
		13. ¿Muestra interés y dedicación en su desarrollo profesional, buscando activamente oportunidades de aprendizaje y crecimiento?				

**Ficha de validación de juicio de experto**

Nombre del instrumento	<b>Encuesta para medir la competencia laboral</b>
Objetivo del instrumento	Medir el nivel de las competencias laborales en bomberos voluntarios activos en una base de Lima.
Nombres y apellidos del experto	Isabel Isolina Vera Camarena
Documento de identidad	91649697
Años de experiencia en el área	3a
Máximo Grado Académico	Maestría Gestión De los Servicios de la Salud
Nacionalidad	Peruana
Institución	Instituto Nacional de Rehabilitación
Cargo	Licenciada ENE
Número telefónico	975 733 515
Firma	
Fecha	16 de junio del 2024

### Ficha de validación de contenido para un instrumento

**INSTRUCCIÓN:** A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario/Guía de entrevista) que permitirá recoger la información en la presente investigación: "**Síndrome de Burnout y las competencias laborales de bomberos voluntarios activos de una base en Lima 2024**". Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Crterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

### Matriz de validación del cuestionario de la variable de síndrome de Burnout

Definición de la variable de síndrome de Burnout: Es un estado de agotamiento físico, emocional y mental provocado por el estrés crónico en el lugar de trabajo. Reconocido por la Organización Mundial de la Salud (OMS) en el año 2000 como un factor de riesgo laboral.

Dimensión	Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Agotamiento emocional	Estado de extenuación al que se llega cuando existe el sentimiento de estar sobrepasados por una serie de circunstancias como el trabajo, los conflictos, las responsabilidades, etc.	1. Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.					
		2. Al final de la jornada me siento agotado.					
		3. Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.					
		4. Trabajar con pacientes todos los días es una tensión para mí.					
		5. Me siento "quemado" por el trabajo.					
		6. Me siento frustrado por mi trabajo.					
		7. Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.					
		8. Trabajar en contacto directo con los pacientes me produce bastante estrés.					
		9. En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.					
Despersonalización	Existencia de quejas de sensación de irrealidad por parte del paciente, como un elemento necesario y suficiente para la detección del fenómeno.	10. Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos.					
		11. Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.					
		12. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.					
		13. Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los pacientes a los que tengo que atender.					
		14. Siento que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas.					
Baja realización laboral	Autopercepción de interacción con personas en el trabajo.	15. Puedo entender con facilidad lo que piensan mis pacientes.					
		16. Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis pacientes.					
		17. Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.					
		18. Me encuentro con mucha vitalidad.					
		19. Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis pacientes.					

		20. Me encuentro animado después de trabajar junto con los pacientes.					
		21. He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.					
		22. Siento que se tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.					

**Ficha de validación de juicio de experto**

Nombre del instrumento	<b>Cuestionario de Síndrome de Burnout</b>
Objetivo del instrumento	Medir el nivel de síndrome de Burnout en bomberos voluntarios activos en una base de Lima.
Nombres y apellidos del experto	<i>Silvestra Villanueva Hornoal</i>
Documento de identidad	<i>43014188</i>
Años de experiencia en el área	<i>3 años</i>
Máximo Grado Académico	<i>Maestría en Gestión de los Servicios de Salud</i>
Nacionalidad	<i>Peruana</i>
Institución	<i>Hospital Francisco Villalobos</i>
Cargo	<i>Docente - Asesoría Académica</i>
Número telefónico	<i>940 709 410</i>
Firma	<i>Silvestra Villanueva Hornoal</i> <small>HOSPITAL DE EMERGENCIA VILLA EL SALVADOR  <small>UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN  <small>PERU - 2020</small></small></small>
Fecha	<i>16 de junio del 2021</i>

### Ficha de validación de contenido para un instrumento

**INSTRUCCIÓN:** A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario/Guía de entrevista) que permitirá recoger la información en la presente investigación: **“Síndrome de Burnout y las competencias laborales de bomberos voluntarios activos de una base en Lima 2024”**. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Crterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

**Matriz de validación del cuestionario de la variable competencia laboral**

**Definición de la variable competencia laboral:** Abarcan los conocimientos y habilidades que una persona posee para desempeñar tareas o actividades en el entorno laboral. Estas competencias profesionales incluyen no solo los conocimientos adquiridos, sino también otras capacidades y actitudes, en esencia, todo lo que hace a una persona apta para un determinado puesto de trabajo. Es importante resaltar que las competencias laborales van más allá de la simple técnica. Mientras que la técnica se refiere a los conocimientos necesarios para realizar una tarea, la competencia profesional implica la capacidad para llevarla a cabo eficazmente.

Dimensión	Indicador	Ítems	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Conocimientos personales	Conocimiento de una circunstancia o hecho obtenido a través de la observación o experiencia directa.	1. ¿Tiene la intención e iniciativa de buscar y conseguir información fiable para dar respuestas inmediatas a posibles problemas?	/	/	/	/	
		2. ¿Colabora efectivamente con sus compañeros, compartiendo conocimientos y recursos para alcanzar objetivos comunes?	/	/	/	/	
		3. ¿Asume la responsabilidad de sus tareas y cumple con sus compromisos de manera consistente?	/	/	/	/	
		4. ¿Maneja adecuadamente sus emociones y reacciones, especialmente en situaciones de estrés o conflicto?	/	/	/	/	
		5. ¿Posee los conocimientos técnicos y teóricos necesarios para desempeñar su rol de manera competente?	/	/	/	/	
		6. ¿Es confiable y honesto en sus interacciones y en el cumplimiento de sus obligaciones?	/	/	/	/	
Habilidades personales	Aptitudes que tiene una persona que le capacitan para desarrollar adecuadamente una actividad o, en el caso de las empresas, integrarse adecuadamente en un ambiente laboral.	7. ¿Entrega trabajos de alta calidad, asegurándose de que cumplen con los estándares y expectativas establecidos?	/	/	/	/	
		8. ¿Cumple con los plazos establecidos y entrega su trabajo de manera oportuna?	/	/	/	/	
		9. ¿Identifica oportunidades para mejorar los procesos existentes y propone soluciones efectivas?	/	/	/	/	

Actitudes personales.	Estado de disposición mental y nerviosa, organizado mediante la experiencia, que ejerce un influjo directivo dinámico en la respuesta del individuo a toda clase de objetos y situaciones	10. ¿Muestra un alto nivel de energía y motivación para asumir nuevas responsabilidades y retos?				
		11. ¿Toma decisiones de manera efectiva y oportuna, considerando los posibles impactos y alternativas?				
		12. ¿Se relaciona bien con los demás, estableciendo y manteniendo relaciones laborales positivas?				
		13. ¿Muestra interés y dedicación en su desarrollo profesional, buscando activamente oportunidades de aprendizaje y crecimiento?				

### Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	<b>Encuesta para medir la competencia laboral</b>
Objetivo del instrumento	Medir el nivel de las competencias laborales en bomberos voluntarios activos en una base de Lima.
Nombres y apellidos del experto	<i>Silvia Villanueva Novales</i>
Documento de identidad	<i>43014188</i>
Años de experiencia en el área	<i>35</i>
Máximo Grado Académico	<i>Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud</i>
Nacionalidad	<i>Peruana</i>
Institución	<i>Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud</i>
Cargo	<i>Licenciada en Psicología</i>
Número telefónico	<i>940709410</i>
Firma	<i>[Firma manuscrita]</i> <small>HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR  Médica: SILVIA VILLANUEVA  Especialista en Gestión de Servicios  C.P. 00001, HMG 02010,  M.D. 00172 ALBERTO BUSTOS</small>
Fecha	<i>16 de junio del 2014</i>

### Ficha de validación de contenido para un instrumento

**INSTRUCCIÓN:** A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario/Guía de entrevista) que permitirá recoger la información en la presente investigación: "**Síndrome de Burnout y las competencias laborales de bomberos voluntarios activos de una base en Lima 2024**". Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

<b>Criterios</b>	<b>Detalle</b>	<b>Calificación</b>
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo



### Matriz de validación del cuestionario de la variable de síndrome de Burnout

Definición de la variable de síndrome de Burnout: Es un estado de agotamiento físico, emocional y mental provocado por el estrés crónico en el lugar de trabajo. Reconocido por la Organización Mundial de la Salud (OMS) en el año 2000 como un factor de riesgo laboral.

Dimensión	Indicador	Items	Suficiencia	Claridad	Relevancia	Observación
Agotamiento emocional	Estado de extenuación al que se llega cuando existe el sentimiento de estar sobrepasados por una serie de circunstancias como el trabajo, los conflictos, las responsabilidades, etc.	1. Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.				
		2. Al final de la jornada me siento agotado.				
		3. Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.				
		4. Trabajar con pacientes todos los días es una tensión para mí.				
		5. Me siento "quemado" por el trabajo.				
		6. Me siento frustrado por mi trabajo.				
		7. Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.				
		8. Trabajar en contacto directo con los pacientes me produce bastante estrés.				
		9. En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.				
Despersonalización	Existencia de quejas de sensación de irrealidad por parte del paciente, como un elemento necesario y suficiente para la detección del fenómeno.	10. Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos.				
		11. Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.				
		12. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.				
		13. Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los pacientes a los que tengo que atender.				
		14. Siento que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas.				
Baja realización laboral	Autopercepción de interacción con personas en el trabajo.	15. Puedo entender con facilidad lo que piensan mis pacientes.				
		16. Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis pacientes.				
		17. Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.				
		18. Me encuentro con mucha vitalidad.				
		19. Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis pacientes.				

Actitudes personales.	Estado de disposición mental y nerviosa, organizado mediante la experiencia, que ejerce un influjo directivo dinámico en la respuesta del individuo a toda clase de objetos y situaciones	10. ¿Muestra un alto nivel de energía y motivación para asumir nuevas responsabilidades y retos?				
		11. ¿Toma decisiones de manera efectiva y oportuna, considerando los posibles impactos y alternativas?				
		12. ¿Se relaciona bien con los demás, estableciendo y manteniendo relaciones laborales positivas?				
		13. ¿Muestra interés y dedicación en su desarrollo profesional, buscando activamente oportunidades de aprendizaje y crecimiento?				

### Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	<b>Encuesta para medir la competencia laboral</b>
Objetivo del instrumento	Medir el nivel de las competencias laborales en bomberos voluntarios activos en una base de Lima.
Nombres y apellidos del experto	Nelson Luján Reutza Rodríguez
Documento de identidad	46210732
Años de experiencia en el área	2a
Máximo Grado Académico	Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud
Nacionalidad	Peruano
Institución	Universidad Peruana Cayetano Heredia
Cargo	Docente
Número telefónico	976 818 265
Firma	 Mg. NELSON REUTZA RODRIGUEZ
Fecha	16 de Junio del 2024

### Ficha de validación de contenido para un instrumento

**INSTRUCCIÓN:** A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario/Guía de entrevista) que permitirá recoger la información en la presente investigación: **"Síndrome de Burnout y las competencias laborales de bomberos voluntarios activos de una base en Lima 2024"**. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Crterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo


**Matriz de validación del cuestionario de la variable competencia laboral**

**Definición de la variable competencia laboral:** Abarcan los conocimientos y habilidades que una persona posee para desempeñar tareas o actividades en el entorno laboral. Estas competencias profesionales incluyen no solo los conocimientos adquiridos, sino también otras capacidades y actitudes, en esencia, todo lo que hace a una persona apta para un determinado puesto de trabajo. Es importante resaltar que las competencias laborales van más allá de la simple técnica. Mientras que la técnica se refiere a los conocimientos necesarios para realizar una tarea, la competencia profesional implica la capacidad para llevarla a cabo eficazmente.

Dimensión	Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Conocimientos personales	Conocimiento de una circunstancia o hecho obtenido a través de la observación o experiencia directa.	1. ¿Tiene la intención e iniciativa de buscar y conseguir información fiable para dar respuestas inmediatas a posibles problemas?					
		2. ¿Colabora efectivamente con sus compañeros, compartiendo conocimientos y recursos para alcanzar objetivos comunes?					
		3. ¿Asume la responsabilidad de sus tareas y cumple con sus compromisos de manera consistente?					
		4. ¿Maneja adecuadamente sus emociones y reacciones, especialmente en situaciones de estrés o conflicto?					
		5. ¿Posee los conocimientos técnicos y teóricos necesarios para desempeñar su rol de manera competente?					
		6. ¿Es confiable y honesto en sus interacciones y en el cumplimiento de sus obligaciones?					
Habilidades personales	Aptitudes que tiene una persona que le capacitan para desarrollar adecuadamente una actividad o, en el caso de las empresas, integrarse adecuadamente en un ambiente laboral.	7. ¿Entrega trabajos de alta calidad, asegurándose de que cumplen con los estándares y expectativas establecidos?					
		8. ¿Cumple con los plazos establecidos y entrega su trabajo de manera oportuna?					
		9. ¿Identifica oportunidades para mejorar los procesos existentes y propone soluciones efectivas?					

		20. Me encuentro animado después de trabajar junto con los pacientes.	1	1	1	1	1
		21. He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.	1	1	1	1	1
		22. Siento que se tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.	1	1	1	1	1

**Ficha de validación de juicio de experto**

Nombre del instrumento	<b>Cuestionario de Síndrome de Burnout</b>
Objetivo del instrumento	Medir el nivel de síndrome de Burnout en bomberos voluntarios activos en una base de Lima.
Nombres y apellidos del experto	Nelson Andrés Reusta Rodríguez
Documento de identidad	46210732
Años de experiencia en el área	25
Máximo Grado Académico	Magister en Gestión De los Servicios de la Salud.
Nacionalidad	Peruano
Institución	Universidad Peruana Cayetano Heredia
Cargo	Docente
Número telefónico	976818265
Firma	 Mg. NELSON A. RODRIGUEZ Nº 35591
Fecha	16 de Junio del 2024. Cinjaba Dentista COP 35591

## Anexo 4. Resultados del análisis de consistencia interna

Alpha de Cronbach del síndrome de burnout

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	80	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	.0
	Total	80	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.725	22

Alpha de Cronbach de habilidades laborales

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	80	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	.0
	Total	80	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.963	13

### Anexo 5. Análisis complementario.

B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X
	Debi	Al fin	Me e	Puec	Creo	Trab:	Me e	Me s	Sieni	Creo	Me p	Me e	Me s	Sieni	Real	Trab:	Teng	Me e	He r	En el	Sient	Siento
1	0	4	1	6	0	0	6	0	6	3	3	6	0	0	3	0	6	6	6	0	6	0
2	5	3	6	5	0	3	3	3	5	3	3	4	3	1	0	3	3	2	3	2	1	0
3	1	2	1	5	0	1	5	0	6	0	0	6	0	1	1	1	5	5	6	1	6	0
4	3	4	5	4	0	0	6		6	0	0	6	1	0	0	0	6	5	6	2	6	0
5	1	2	2	4	0	0	0	1	4	4	4	2	1	1	1	1	4	4	3	3	3	4
6	4	4	1	1	0	0	6	1	5	0	3	6	0	1	0	1	5	5	5	0	5	0
7	2	2	2	3	0	2	3	1	2	2	1	3	0	1	0	1	2	2	3	0	3	1
8	0	0	0	6	0	0	6	0	5	0	3	6	0	0	0	0	6	6	6	0	6	0
9	3	3	0	3	0	0	3	0	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0
10	1	1	1	5	0	0	6	0	6	0	0	5	0	0	0	0	6	5	5	0	6	0
11	1	3	3	3	0	1	2	0	3	0	1	3	0	3	0	2	3	2	3	3	3	0
12	3	1	0	5	0	0	6	0	6	0	0	6	0	0	0	0	6	6	6	0	6	0
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	5	4	5	4	5	4	4	3
14	3	2	3	1	3	5	2	5	2	2	3	2	1	3	3	0	2	2	3	2	1	2
15	0	0	0	6	0	0	0	0	6	0	0	6	0	0	0	0	6	6	6	0	0	0
16	3	3	3	3	0	3	3	3	3	3	1	3	0	3	0	1	3	3	3	3	1	0
17	3	3	2	4	0	2	3	0	4	1	2	2	1	3	0	2	3	4	4	4	3	2
18	1	1	1	6	0	0	6	0	6	0	0	6	0	0	0	0	6	6	6	0	6	0
19	4	3	2	5	0	1	5	1	6	0	2	6	1	3	0	1	5	6	6	1	5	0
20	3	2	2	4	0	0	6	1	6	0	0	6	0	1	0	1	6	6	6	1	6	1
21	2	1	2	3	0	0	1	0	6	0	0	5	0	0	0	1	5	5	5	0	5	0
22	5	5	5	5	1	3	6	3	5	0	2	4	0	4	0	3	5	5	5	1	5	1
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	0	4	1	6	0	0	6	0	6	3	3	6	0	0	3	0	6	6	6	0	6	0
25	5	3	6	5	0	3	3	3	5	3	3	4	3	1	0	3	3	2	3	2	1	0
26	1	2	1	5	0	1	5	0	6	0	0	6	0	1	1	1	5	5	6	1	6	0
27	3	4	5	4	0	0	6		6	0	0	6	1	0	0	0	6	5	6	2	6	0
28	1	2	2	4	0	0	0	1	4	4	4	2	1	1	1	1	4	4	3	3	3	4
29	4	4	1	1	0	0	6	1	5	0	3	6	0	1	0	1	5	5	5	0	5	0
30	2	2	2	3	0	2	3	1	2	2	1	3	0	1	0	1	2	2	3	0	3	1
31	0	0	0	6	0	0	6	0	5	0	3	6	0	0	0	0	6	6	6	0	6	0
32	3	3	0	3	0	0	3	0	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0
33	1	1	1	5	0	0	6	0	6	0	0	5	0	0	0	0	6	5	5	0	6	0
34	1	3	3	3	0	1	2	0	3	0	1	3	0	3	0	2	3	2	3	3	3	0
35	3	1	0	5	0	0	6	0	6	0	0	6	0	0	0	0	6	6	6	0	6	0
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	5	4	5	4	5	4	4	3
37	3	2	3	1	3	5	2	5	2	2	3	2	1	3	3	0	2	2	3	2	1	2
38	0	0	0	6	0	0	0	0	6	0	0	6	0	0	0	0	6	6	6	0	0	0
39	3	3	3	3	0	3	3	3	3	3	1	3	0	3	0	1	3	3	3	3	1	0
40	3	3	2	4	0	2	3	0	4	1	2	2	1	3	0	2	3	4	4	4	3	2
41	1	1	1	6	0	0	6	0	6	0	0	6	0	0	0	0	6	6	6	0	6	0

	¿Tier	¿Col	¿Asu	¿Mar	¿Pos	¿Es	¿Ent	¿Cur	¿Ider	¿Mue	¿Ton	¿Se	¿Muestra
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	3	2	5	4	3	5	5	4	4	3	3	4	3
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
7	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
10	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5
13	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
14	3	4	3	2	3	3	3	3	2	2	4	3	4
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	5	5	5	5	3	5	4	4	4	3	4	5	5
18	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5
20	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
21	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	3	2	5	4	3	5	5	4	4	3	3	4	3
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
30	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
33	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5
36	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
37	3	4	3	2	3	3	3	3	2	2	4	3	4
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	5	5	5	5	3	5	4	4	4	3	4	5	5
41	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
42	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5
43	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5



## Anexo 6. Autorización para el desarrollo del proyecto de investigación



*Escuela de Posgrado*

Lima SJL, 20 de mayo del 2024

SEÑOR  
CAP. CBP EIROC R. CUBAS BRUGGO.  
1er Jefe Compañía de Bomberos Nuevo Milenio B 155

Es grato dirigirme a usted para saludarlo, y a la vez manifestarle que dentro de mi formación académica en la experiencia curricular de investigación del III ciclo, se contempla la realización de una investigación con fines netamente académicos / de obtención de mi grado académico en la maestría de GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD.




En tal sentido, considerando la relevancia de su organización, solicito su colaboración, para que pueda realizar mi investigación en su representada y obtener la información necesaria para poder desarrollar la investigación titulada: **"SÍNDROME DE BURNOUT Y LAS COMPETENCIAS LABORALES DE BOMBEROS VOLUNTARIOS ACTIVOS DE UNA BASE EN LIMA 2024"**. En dicha investigación me comprometo a mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa, salvo que se crea a bien su socialización.

Se adjunta la carta de autorización de uso de información en caso que se considere la aceptación de esta solicitud para ser llenada por el representante de la empresa.

Agradeciéndole anticipadamente por vuestro apoyo en favor de mi formación profesional, hago propicia la oportunidad para expresar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,

  
Bernardo Moises Ortiz Chuquilin  
DNI N.º 44374969



LIMA NORTE Av. Alfredo Mendiola 6232, Los Olivos. Tel.:(+511) 202 4342 Fax.:(+511) 202 4343  
LIMA ESTE Av. del Parque 640, Urb. Canto Rey, San Juan de Lurigancho Tel.:(+511) 200 9030 Anx.:2510.  
ATE Carretera Central Km. 8.2 Tel. : (+511) 200 9030 Anx.: 8184  
CALLAO Av. Argentina 1795 Tel.:(+511) 202 4342 Anx.: 2650.

Yo Enoc Raúl Cubas Bruggo, Identificado con  
DNI 463.97879, en mi calidad de Primer Jefe UBO 155 del  
área de Unidad Básica Operativa 155  
(Nombre del área de la empresa)  
de la empresa .....  
(Nombre de la empresa)  
con R.U.C N°....., ubicada en la ciudad de Lima, V.M.T.

**OTORGO LA AUTORIZACIÓN,**

Al señor BEAUSCO Moisés Ota Chiquilín  
(Nombre completo del o los estudiantes)  
Identificado con DNI N° 44374969, de la Carrera profesional de Posgrado, para  
que utilice la siguiente información de la empresa:  
Unidad Básica Operativa Nuevo Milenio 155  
.....  
(Detallar la información a entregar)



con la finalidad de que pueda desarrollar su ( ) Tesis para optar el Título Profesional, (X) Trabajo de investigación para optar al grado de Magister, ( ) Trabajo académico, ( ) Otro (especificar).

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

- Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa;
- Mencionar el nombre de la empresa.

  
Capitán CBP  
**EIROC CUBAS BRUGGO**  
Primer Jefe Cía. de Bomberos Nuevo Milenio N° 155  
Villa María del Triunfo

Firma y sello del Representante Legal  
DNI: 46397879

