INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
REY DAVID

TESINA

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE TÉCNICO SUPERIOR EN SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORABLES.

TEMA:

SÍNDROME DE BURNOUT Y SU RELACIÓN EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL CUERPO DE BOMBEROS DE MILAGRO, PERIODO 2026

AUTOR:

CASTRO BASURTO JEFFERSON EFRAIN

TUTOR:

TNLGA. DUMES VELIZ ASHLEY FABIANA

NIVEL DE INSTRUCCIÓN:

3ER NIVEL

DAULE – ECUADOR

2026

CERTIFICADO DE ANTIPLAGIO

Detector de plagio v. 2961 - Informe de originalidad 26/06/2026 11:40:23

Documento analizado: TESINA_JEFFERSON CASTRO 2.docx Licenciado para: Bayardo Caicedo

Preajuste de comparación: Palabra a palabra Idioma detectado: Es

Tipo de verificación: Control de internet

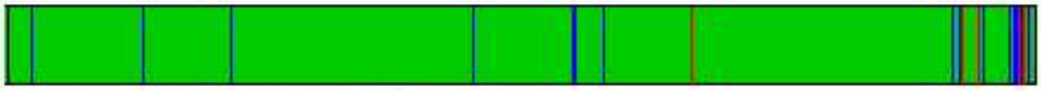
TEE y codificación: DocX n/a

Análisis detallado del cuerpo del documento:

Tabla de relaciones:



Gráfico de distribución:



Principales fuentes de plagio: 11

0,4%	251	1.	https://doi.org/https://doi.org/10.22458/rna.v16i1.5784
0,3%	231	2.	https://doi.org/https://doi.org/10.56048/MQR.2026.e222
0,3%	206	3.	https://www.who.int/teams/mental-health-and-substance-use/promotion-prevention

Detalles de recursos procesados: 246 - Okay / 33 - Ha fallado

Notas importantes:

Wikipedia:	Libros de Google:	Servicios de escritura fantasma:	Anti-trampa:
[no detectado]	[no detectado]	[no detectado]	[no detectado]

Informe anti trampas de UACE:

1. Estado: Analizador **Encendido** Normalizador **Encendido** similitud de caracteres establecida en **100%**
2. Porcentaje de contaminación UniCode detectado: **0%** con límite de: 15%
3. Documento no normalizado: porcentaje no alcanzado 10%
4. Todos los símbolos sospechosos se marcarán en color violeta: Word
5. Símbolos invisibles encontrados: 0

Recomendación de evaluación:

No se requiere ninguna acción especial. El documento está bien.

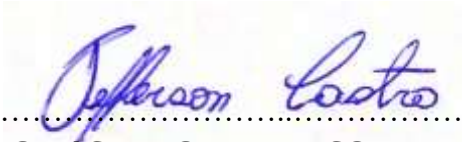
Estadísticas del alfabeto y análisis de símbolos:

CERTIFICADO DE AUTORÍA

Yo, **CASTRO BASURTO JEFFERSON EFRAIN**, portador(a) de la cédula de identidad N.º **120760199-6**, certifico que el trabajo titulado: **SÍNDROME DE BURNOUT Y SU RELACIÓN EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL CUERPO DE BOMBEROS DE MILAGRO, PERIODO 2026,** ha sido elaborado de mi autoría, constituyendo un trabajo original e inédito, desarrollado con responsabilidad académica y ética profesional. Asimismo, declaro que toda la información, citas bibliográficas, referencias y aportes de otros autores han sido debidamente reconocidos conforme a las normas académicas correspondientes.

De igual manera, manifiesto que este trabajo no ha sido presentado previamente para la obtención de otro título académico ni publicado total o parcialmente en ninguna otra institución.

Para constancia de lo expuesto, firmo el presente certificado en la ciudad de Daule, junio de 2026.



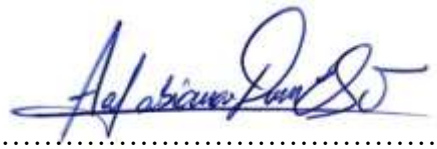
……..

CASTRO BASURTO JEFFERSON EFRAIN
C.I. 120760199-6
ORCID: https://orcid.org/0009-0005-0068-6844

CERTIFICADO DEL TUTOR

El suscrito certifica que la Tesina realizada como requisito previo a la obtención del título de **TECNICO SUPERIOR EN SEGURIDAD Y PREVENCION DE RISGOS LABORALES** cuyo tema es: **"SÍNDROME DE BURNOUT Y SU RELACIÓN EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL CUERPO DE BOMBEROS DE MILAGRO, PERIODO 2026",** de autoría de del estudiante **CASTRO BASURTO JEFFERSON EFRAIN** ha sido revisado en todos sus componentes.

Daule, junio del 2026



……..

TNLGA. DUMES VELIZ FABIANA

Tutor Académico

CERTIFICACIÓN DE REVISORES

Los suscritos certificamos que la Tesina realizada como requisito previo a la obtención del título de **TECNICO SUPERIOR EN SEGURIDAD Y PREVENCION DE RISGOS LABORALES** y cuyo tema es: **"SÍNDROME DE BURNOUT Y SU RELACIÓN EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL CUERPO DE BOMBEROS DE MILAGRO, PERIODO 2026",** de autoría del estudiante **CASTRO BASURTO JEFFERSON EFRAIN**, ha sido revisado en todos sus componentes, bajos los parámetros establecidos por los formatos del **INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO REY DAVID**, cuya calificación es la siguiente:

Daule, junio de 2026.

Calificación de docente corrector: **5,40/6** (cinco comas cuarenta sobre seis puntos)



…….

Ing. CHERREZ ESCOBAR GEOVANNI
Docente Corrector

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA I
RESUMEN II
ABSTRACT III
INTRODUCCIÓN 1
CAPÍTULO I 2
1. MARCO CONTEXTUAL 2
1.1 Planteamiento del Problema 2
1.2 Preguntas de investigación 2
1.3 Objetivos 3
1.3.1 Objetivo General 3
1.3.2 Objetivos Específicos 3
1.4 Descripción del tipo de caso 3
1.5 Antecedentes históricos de la empresa u objeto de estudio 4
1.6 Ubicación 4
1.7 Limitaciones 5
1.8 Justificación 5
CAPÍTULO II 7
2. MARCO REFERENCIAL 7
2.1 Antecedentes de estudio 7
2.2 Bases teóricas 8
2.3 Glosario de términos 11
2.4 Marco Legal 12
2.4.1 Constitución de la República del Ecuador (2008) 12
2.4.2 Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP) 13
2.4.3 Código del Trabajo del Ecuador 13
2.4.4 Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo – Decisión 584 14
2.4.5 Decreto Ejecutivo 2393: Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo 15
2.4.6 Acuerdo Ministerial MDT-2017-0135: Riesgos Psicosociales y Seguridad Laboral 15

2.4.7 Acuerdo Ministerial MDT-2017-0082 16
2.4.8 Ley de Defensa Contra Incendios 16
2.4.9 Código Orgánico de las Entidades de Seguridad Ciudadana y Orden Público (COESCOP) 17
CAPÍTULO III 18
3. METODOLOGÍA 18
3.1 Nivel de investigación 18
3.2 Diseño de Investigación: 18
3.3 Métodos de investigación 19
3.4 Herramientas de recolección 19
3.5 Análisis de los resultados 21
CAPÍTULO IV 33
4. ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS POSIBLES 33
4.1 Justificación de la Alternativa Principal 33
4.2 Presupuesto de la Ejecución 34
4.3 Tabla Presupuestaria del Proyecto de Investigación 35
4.4 Cronograma de Ejecución 35
4.5 Conclusiones 35
4.6 Recomendaciones 36
Bibliografía 37
ANEXOS 41

DEDICATORIA

Dedico este proyecto en primer lugar a Dios, por ser mi guía, fortaleza y fuente de sabiduría a lo largo de este proceso académico. Su gracia y bendiciones me permitieron superar cada desafío y mantener la fe en el cumplimiento de esta meta.

A mis padres, con profundo amor y gratitud, por ser mi mayor inspiración y motivación cada día. Sus esfuerzos y sacrificio han sido de vital importancia su apoyo incondicional y por inculcar en mí los valores que han guiado mi formación personal y profesional. Este logro también les pertenece, pues es el reflejo de todo lo que han sembrado en mi vida.

Con respeto y agradecimiento, dedico esta tesina a quienes han contribuido de manera significativa a mi crecimiento y me han impulsado a alcanzar mis objetivos.

CASTRO BASURTO JEFFERSON EFRAIN

RESUMEN

Burnout no es solo un mal día en la oficina, para muchos, se ha convertido en un problema serio que crece sin parar. Imagina trabajar bajo presión constante, con turnos que no terminan y situaciones que te dejan marcado. Eso es el día a día de los bomberos de Milagro: emergencias, horas interminables y el peso de ver cosas que nadie debería ver. No es raro que, con el tiempo, eso termine pasando factura, tanto en su cabeza como en su rendimiento. Por eso, este estudio se puso como meta entender cómo el burnout afecta su trabajo. ¿El método? Nada complicado: encuestas directas al personal, números fríos y un análisis que buscaba conectar los puntos entre el agotamiento y lo que realmente rinden en el cuartel. Y claro, después de ver los resultados, surgieron algunas ideas para darle la vuelta a la situación. Capacitaciones para manejar el estrés, mejorar el ambiente entre compañeros, apoyo psicológico y hasta reconocer más su esfuerzo. Pero la que más sentido tuvo fue armar un programa institucional enfocado en su bienestar emocional, algo que no solo suene bonito, sino que sea realista y no le cueste un ojo de la cara a la institución. Al final, lo que queda claro es que atender el bienestar emocional en estas acciones no es una opulencia, es una urgencia. No solo para que los colaboradores se aprecien mejor, sino para que la ciudadanía reciba una asistencia que de verdad funcione.

Palabras clave: burnout, rendimiento laboral, desgaste emocional, bienestar laboral, salud mental, bomberos.

ABSTRACT

Burnout isn't just a bad day at the office; for many, it has become a serious and ever-growing problem. Imagine working under constant pressure, with endless shifts and situations that leave a lasting mark. That's the daily reality for firefighters in Milagro: emergencies, interminable hours, and the burden of witnessing things no one should ever see. It's no wonder that, over time, this takes its toll, both mentally and in terms of performance. Therefore, this study aimed to understand how burnout affects their work. The method? Simple: direct surveys of personnel, hard data, and an analysis that sought to connect the dots between exhaustion and their actual productivity at the fire station. And of course, after seeing the results, some ideas emerged to turn the situation around: stress management training, improving the atmosphere among colleagues, psychological support, and even greater recognition of their efforts. But the most sensible approach was to create an institutional program focused on their emotional well-being—something that not only sounds good but is realistic and doesn't cost the institution an arm and a leg. Ultimately, what's clear is that addressing emotional well-being in these actions isn't a luxury, it's a necessity. It's not just about employees valuing themselves more, but also about ensuring that the public receives assistance that truly works.

Keywords: burnout, job performance, emotional exhaustion, workplace well-being, mental health, firefighters

INTRODUCCIÓN

El burnout no es cualquier estrés. Es ese desgaste que te va carcomiendo cuando trabajas bajo presión constante, con responsabilidades que no dan tregua y situaciones que te ponen en riesgo una y otra vez. La (Organización Mundial de la Salud, 2019), no es solo cansancio, es un estrés laboral crónico que nadie ha sabido manejar bien, y termina dejándote vacío, sin energía ni para lo más básico.

Ahora imagina eso, pero en bomberos. Su día a día no es solo apagar incendios: están salvando vidas, rescatando gente, lidiando con emergencias que no avisan. Y todo el tiempo. Según (Morales & Murillo, 2015), quienes viven así, con esa presión pegada al cuerpo, acaban pagando el precio: se sienten emocionalmente agotados, empiezan a ver a las personas como casos en lugar de seres humanos, y hasta su propia satisfacción laboral se va por el desagüe.

Este estudio se mete de lleno en ese problema, pero con los bomberos de Milagro, y mira específicamente cómo el burnout les está afectando en el trabajo durante 2026. La idea es descubrir qué es lo que más los quema por dentro y cómo eso termina repercutiendo en lo que hacen, o dejan de hacer, porque al final, si ellos no están bien, la institución tampoco rinde como debería.

Por los datos del RUC, la institución figura como "Empresa Pública Cuerpo de Bomberos de Milagro EP-CBM en liquidación" (RUC 0968591390001), aunque sigue activa. Su trabajo va desde apagar incendios hasta rescatar personas y animales, pasando por ayudar en desastres y accidentes de tránsito. Nada sencillo, la verdad (Chiavenato, 2017), lo pone en blanco y negro: los jefes de los bomberos saben que, si no cuidan a su gente, el rendimiento se va a pique. Un bombero con la cabeza en otro lado no rinde igual, y eso se nota.

Por eso este estudio no es solo curiosidad académica: es una forma de entender qué está pasando en su día a día y cómo eso afecta a la institución. Y es que el tema no es menor. Estos tipos trabajan horas interminables, se juegan el físico a diario y cargan con una presión emocional que pocos aguantarían. Si no se hace algo, la motivación se esfuma y el trabajo empieza a hacerse a medias. Con este estudio, al menos tendrán información útil para diseñar estrategias que mejoren el ambiente, cuiden su salud y, de paso, hagan que todo funcione mejo

CAPÍTULO I
1. MARCO CONTEXTUAL

1.1 Planteamiento del Problema

El burnout ya no es solo un término de moda, sino un problema serio en muchos trabajos hoy. Sobre todo, en aquellos donde la presión es constante y las responsabilidades no dan tregua. Según (Gil-LaOrden y otros, 2024), este síndrome no solo te deja agotado emocionalmente, sino que también le pasa factura a tu rendimiento en el trabajo. Los bomberos de Milagro no tienen un trabajo cualquiera. Cada día se enfrentan a emergencias, rescates, incendios o desastres naturales. No es solo cuestión de fuerza física, sino de aguantar la presión emocional de ver situaciones críticas una y otra vez. Y eso, claro, pasa factura.

Trabajar sin parar, con horarios interminables y expuestos a escenas que nadie debería ver, acaba pasando factura. (Cordero Moya, 2024) lo deja claro en su estudio el estrés prolongado no solo te quema, sino que te hace rendir menos, discutir más con los compañeros y hasta faltar al trabajo. Lo curioso es que, a pesar de lo importante que es su labor, casi no hay estudios sobre cómo el burnout afecta a los bomberos de Milagro. Y sin esa información, es difícil diseñar estrategias que realmente ayuden a cuidar su salud mental y su bienestar en el trabajo.

Por eso hace falta analizar cómo está afectando el burnout a estos profesionales durante 2026. No solo para saber qué los está desgastando, sino para proponer cambios reales que mejoren su día a día en el cuerpo.

1.2 Preguntas de investigación

- ¿Qué elementos asociados al entorno laboral contribuyen al progreso del síndrome de Burnout en el trabajador operativo del Cuerpo de Bomberos de Milagro?
- ¿En qué medida el síndrome de Burnout afecta los niveles de eficiencia y rendimiento en las actividades profesionales de los colaboradores?
- ¿Cómo influye el agotamiento profesional en los indicadores de desempeño organizacional y en los estándares de calidad del servicio prestado por la institución?

- ¿Qué medidas preventivas y correctivas podrían adoptarse para mitigar la incidencia del síndrome de Burnout en el contexto institucional?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Analizar la relación entre el síndrome de Burnout y su productividad laboral de los colaboradores del Cuerpo de Bomberos de Milagro durante el período 2026, para el diseño de estrategias de bienestar laboral y mejora institucional que fortalezca el trabajo organizacional.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Identificar los factores laborales que generan síndrome de Burnout en los colaboradores del Cuerpo de Bomberos de Milagro.
- Evaluar el nivel de síndrome de Burnout y su relación en la productividad laboral del personal bomberil.
- Analizar las acciones de la debilidad emocional en el trabajo institucional y la calidad de la ayuda que se brinda a la ciudadanía.
- Diseñar estrategias de mejora institucional orientadas al fortalecimiento del bienestar emocional, la salud ocupacional y la productividad laboral de los colaboradores.

1.4 Descripción del tipo de caso

Este trabajo adopta un enfoque descriptivo y analítico para explorar el síndrome de Burnout y su impacto en la productividad de los bomberos de Milagro. Como señalan (Sampieri & Torres, 2018), los estudios descriptivos permiten caracterizar fenómenos dentro de un contexto específico, mientras que el análisis ayuda a establecer conexiones entre variables. Aquí, el interés radica en cómo estas dinámicas se manifiestan en un entorno donde la exigencia laboral es constante.

El núcleo del problema reside en la exposición continua del personal a emergencias, la presión inherente al trabajo y la carga de responsabilidad que conlleva. Cuadros Mariños (2026) destaca que las jornadas prolongadas de rescate no solo agotan físicamente, sino que también dejan una huella emocional profunda. Esa fatiga se acentúa cuando, a pesar del

esfuerzo, no se logra salvar vidas, generando una frustración que cuestiona el propio compromiso profesional de proteger a otros.

Los bomberos de Milagro enfrentan escenarios que trascienden el estrés laboral convencional: toman decisiones donde está en juego la vida de las personas. Esto no solo merma su rendimiento, sino que deteriora su bienestar y relaciones familiares. La situación empeora por la ausencia de programas de apoyo psicológico. Según (Quezada-Gonzalez & Mendez-Martinez, 2026), factores como la presión mental, las demandas físicas, la incertidumbre en la toma de decisiones y la exposición a traumas son determinantes en este desgaste.

1.5 Antecedentes históricos de la empresa u objeto de estudio

El Cuerpo de Bomberos de Milagro es una entidad pública que opera en el cantón del mismo nombre, dedicada a prevenir riesgos y responder ante emergencias. Su trabajo se centra en salvaguardar a la población: apagan incendios, rescatan a personas atrapadas y actúan cuando ocurren desastres. No se limitan a reaccionar; también trabajan para evitar que esos peligros se materialicen.

Según los datos del RUC, la institución figura bajo el nombre "EMPRESA PÚBLICA CUERPO DE BOMBEROS DE MILAGRO EP-CBM EN LIQUIDACIÓN", con número de identificación 0968591390001 y estatus de contribuyente activo. Su campo de acción abarca la seguridad de los ciudadanos y el apoyo a la comunidad, tareas que exigen personal preparado y dispuesto a actuar con rapidez cuando cada segunda cuenta.

Según (Intriago-Cedeño y otros, 2025) las instituciones de servicio público enfrentan desafíos permanentes relacionados con la gestión del talento humano y el bienestar emocional de sus trabajadores, especialmente cuando las funciones laborales implican altos niveles de riesgo y responsabilidad.

1.6 Ubicación

El objeto de estudio se encuentra ubicado en el cantón Milagro, provincia del Guayas, República del Ecuador. El Cuerpo de Bomberos de Milagro inicio sus acciones de labor dentro de esta jurisdicción territorial, dando atención y respuesta inmediata ante momentos de emergencia que afectan a la población local.

Ilustración 1: *Estación de Bombero Milagro Simón Bolívar y Chimborazo - Milagro.*



Fuente: Rescatada de la página red social de la institución

1.7 Limitaciones

El estudio tiene varias limitaciones claras. El tiempo del personal para colaborar en la recolección de datos fue escaso, y algunos empleados mostraron reparos al hablar sobre estrés o desgaste emocional. Además, ciertas áreas de información institucional no estuvieron accesibles. Todo el proceso exigió un manejo ético riguroso y la protección estricta de la confidencialidad.

1.8 Justificación

La presente investigación posee relevancia social, institucional y académica, debido a que aborda una problemática vinculada con la salud emocional y el desempeño laboral de los colaboradores del Cuerpo de Bomberos de Milagro. Para (Dessler & Varela, 2011), las organizaciones modernas deben priorizar el bienestar integral del talento humano como elemento fundamental para alcanzar altos niveles de productividad.

Desde el punto de vista práctico, la investigación contribuirá al diseño de estrategias orientadas a mejorar las condiciones laborales, fortalecer el clima organizacional y optimizar la productividad institucional. Además, permitirá identificar factores de riesgo relacionados con agotamiento emocional, estrés laboral y disminución del rendimiento profesional.

En el ámbito social, el estudio adquiere importancia debido a que el bienestar de los colaboradores influye directamente en la calidad del servicio brindado a la ciudadanía. Un

personal motivado y emocionalmente estable favorece la atención eficiente de emergencias y fortalece la capacidad de respuesta institucional.

En el aspecto académico, la investigación aportará conocimientos relacionados con el síndrome de Burnout y su incidencia en la productividad laboral dentro de instituciones bomberiles, constituyéndose en una referencia para futuras investigaciones relacionadas con salud ocupacional y gestión del talento humano.

CAPÍTULO II
2. MARCO REFERENCIAL

2.1 Antecedentes de estudio

En la actualidad, el síndrome de burnout no solo ocupa un lugar en los debates académicos, sino que se ha convertido en una preocupación concreta para instituciones y equipos de investigación. La razón es clara: sus efectos van más allá del individuo, erosionando la salud mental de los trabajadores y, en consecuencia, la estabilidad misma de los sistemas productivos. Quienes más lo sufren suelen ser aquellos que operan en primera línea, como los bomberos, donde las demandas emocionales y físicas no dan tregua.

El caso de los bomberos es particularmente revelador. Su rutina está marcada por la exposición constante a situaciones críticas: turnos que se alargan sin aviso, la presión de actuar bajo riesgo inminente y, sobre todo, la acumulación de experiencias traumáticas. Con el tiempo, ese desgaste no se limita a lo emocional; el cuerpo también paga el precio, llevándolos a un agotamiento que difícilmente se recupera con descanso.

Fue (Freudenberger, 1974), quien acuñó el término para describir esa etapa de debilidad excesivo derivado de una carga laboral prolongada. Más tarde (Maslach & Jackson, 1981) lo normalizaron en tres ejes: el agotamiento emocional, la despersonalización, ese trecho frío que se instala entre el personal de trabajo y su labor, y la emoción de que, pese a los esfuerzos, el rendimiento nunca alcanza. No es eventualidad que estos parámetros hayan iniciado la base para casi toda la exploración posterior.

El análisis no deja lugar a dudas. A escala mundial, muchas investigaciones y trabajos académicos han enfatizado que el burnout no es un problema individual, sino un lastre para la productividad. Para (Castillo, 2001) lo documentó con claridad: quienes arrastran agotamiento emocional ven mermada su capacidad para mantener un desempeño estable, como si el cuerpo y la mente se negaran a responder con la misma eficiencia de antes.

América Latina no es la excepción. En países como Colombia, las investigaciones con personal de emergencia han revelado cifras preocupantes. Según (Cano-García y otros, 2023) identificaron dos factores clave detrás del desgaste: la sobrecarga de tareas y, más grave aún, la ausencia de respaldo institucional. Cuando el sistema no protege a quienes lo sostienen, el agotamiento se vuelve casi inevitable.

En Ecuador, el tema ha ganado visibilidad, especialmente en áreas de urgencias, tanto en bomberos como en centros de salud, la implementación de normativas en seguridad y salud

ocupacional refleja un intento por abordar los riesgos psicosociales, pero los resultados aún son insuficientes. Lo que persiste es un patrón conocido: profesionales sometidos a presión constante, con niveles de estrés que terminan minando su rendimiento y, en última instancia, la calidad de su trabajo.

Un estudio reciente en universidades ecuatorianas de (Guarderas-Vaca y otros, 2025-06-30), puso números a lo que muchos intuían: el agotamiento emocional no solo afecta al individuo, sino que se propaga como un efecto dominó. Ausentismo, desmotivación, servicios que pierden calidad. La cadena de consecuencias es larga y aunque el interés académico por el burnout ha crecido, hay un vacío llamativo: la mayoría de los trabajos se centran en el ámbito sanitario, dejando en segundo plano a cuerpos como los bomberos. En el cantón Milagro, por ejemplo, la falta de datos específicos sobre cómo este síndrome impacta en su labor, y en su capacidad para tomar decisiones bajo presión, es un hueco que este estudio busca llenar.

El objetivo, entonces, es doble. Por un lado, entender de qué manera el agotamiento laboral está condicionando el trabajo y la productividad dentro de las instituciones bomberiles. Por otro, proponer estrategias concretas que no solo mitiguen el desgaste, sino que fortifiquen la salud emocional de sus colaboradores y, con ello, el rendimiento de toda la estación bomberil.

2.2 Bases teóricas

Síndrome de Burnout

La palabra síndrome de Burnout es relacionada a una respuesta psicológica al estrés laboral de índice crónico puesto en entornos laborales de alta demanda. Según la (Organización Mundial de la Salud, 2019), el Burnout forma un fenómeno ocupacional relacionado del estrés laboral mal gestionado y se reproduce mediante desgaste energético, a aumento de sentimientos negativos hacia el labor y rebaja de la eficacia profesional, más bien está formada como un fenómeno laboral más no una consecuencia médica.

Teoría de Freudenberger

El adaptativo del síndrome de burnout fue el primero en introducirlo para referirse a esta problemática, definiéndolo y relacionándolo como una labor de fracaso, deterioro y agotamiento físico - emocional generado por largas horas laborales. Este autor mantuvo que las profesiones vinculadas al servicio humano en atención prioritaria presentan mayor susceptibilidad al agotamiento psicológico debido al elevado compromiso emocional

(Freudenberger, 1974). Para ello el cuerpo de bomberos, es el personal que enfrenta trabajo extremo, emergencias y presión psicológica constante, factores que pueden desencadenar procesos de desgaste progresivo.

Según (Maslach & Jackson, 1981) son los precursores en desarrollar un test como modelos más utilizados para el análisis del síndrome de Burnout, identifica tres dimensiones:

- AE-Debilidad emocional: Agotamiento extremo por las labores derivadas de exigencias psicológicas prolongadas.
- DE-Despersonalización: Abandono de su propia personalidad (actitudes frías, distantes o negativas hacia usuarios o compañeros de trabajo).
- BRP-Baja realización personal: conectándolo con el sentimiento de culpa y falta de méritos en logros.

El ejemplo tiene mayor exigencia en centros de atención primaria y rescate porque permite medir si un profesional bomberil esta estresado ya que son personal que trabajan con eventos de alta presión laboral y escenarios traumáticos.

Teoría sociocognitiva del Burnout

Para (Quiceno & Vinaccia, 2007), señala que el Burnout inicia como resultado de procesos cognitivos negativos relacionados con las condiciones laborales. El autor considera que el apoyo organizacional, el reconocimiento laboral y las condiciones del entorno de trabajo influyen directamente sobre la aparición del agotamiento ocupacional.

Con los antes mencionado podemos indicar que muchas áreas la falta de coordinación en eventos que ayuden a mejorar la parte psicológica, incentivos, y mejorar la sobrecarga son aspectos que pueden desencadenar este síndrome.

Factores laborales asociados al Burnout

Entre las investigaciones realizadas varios autores concuerdan en que preexisten elementos organizacionales que elevan el riesgo de Burnout. Entre ellos destacan:

- Exceso laboral.
- Jornadas largas.
- Exposición al peligro.
- Estrés laboral.
- Falta de méritos institucional.
- Falta de apoyo psicológico.

- Contextos laborales conflictivos.

Dentro de las actividades bomberiles estas acciones pueden intensificarse y causar ansiedad, fática y desgaste en el cumplimiento de sus funciones.

Productividad laboral

La producción laboral se señala como la capacidad de reproducir acciones eficientes mediante el uso adecuado de recursos humanos, materiales y organizacionales. Según (Chiavenato, 2017), señala que el creciente laboral está relacionado con el desempeño individual y colectivo, estando sujeto de factores motivacionales, psicológicos y organizacionales.

El autor enfatiza que el trabajo laboral puede verse estropeado negativamente cuando el personal muestra agotamiento físico o emocional. La falta de concentración, fatiga y estrés repercute en la eficiencia institucional.

Relación entre Burnout y productividad laboral

Diversas investigaciones sostienen que existe una relación significativa entre Burnout y productividad laboral. Cuando el trabajador experimenta agotamiento emocional, disminuye su motivación, concentración y compromiso institucional, afectando directamente el rendimiento.

Para la (Organización Mundial de la Salud O. , 2024) sostienen que el Burnout repercute en la satisfacción laboral, el clima organizacional y la calidad del servicio. En profesiones de emergencia, esta situación adquiere mayor relevancia debido al impacto directo sobre la ciudadanía.

Agotamiento emocional y desempeño institucional

El agotamiento emocional se asevera como una de los elementos más críticas del Burnout. Según (Cabezas Salazar, 2026) este componente afecta la toma de decisiones, capacidad de respuesta y estabilidad emocional.

En jefaturas de cuerpos de bomberos de centro de Milagro, el agotamiento emocional puede convertirse en errores operativos, reducción de reflejos y deterioro de la calidad del servicio, poniendo en riesgo tanto al personal como a la población.

Salud ocupacional y bienestar laboral

La salud ocupacional tiene como propósito prevenir riesgos laborales y garantizar condiciones adecuadas para el bienestar físico y mental de los trabajadores. La Organización Internacional del Trabajo (OIT) destaca la importancia de implementar estrategias preventivas orientadas al fortalecimiento emocional y la reducción de riesgos psicosociales. El bienestar laboral se vincula directamente con ambientes organizacionales saludables, motivación y satisfacción profesional. Para el presente estudio encuentra sustento en la necesidad de relacionar cómo el síndrome de Burnout afecta la productividad laboral de los colaboradores del Cuerpo de Bomberos de Milagro durante el período 2026. Debido a las características propias de la profesión bomberil, los trabajadores enfrentan altos niveles de presión, exposición a emergencias y exigencias psicológicas constantes.

Analizar y abordar esta problemática permitirá diseñar estrategias institucionales orientadas a fortalecer la salud ocupacional, reducir factores de riesgo psicosocial y mejorar la calidad del servicio brindado a la ciudadanía.

2.3 Glosario de términos

- Dentro de la presente investigación se ha tomado un glosario de términos más determinantes dentro de la síntesis que deben tener una interpretación.
- Burnout: Síndrome derivado del estrés laboral crónico no gestionado, caracterizado por agotamiento físico, emocional y mental.
- Agotamiento emocional: Estado de cansancio extremo y desgaste psicológico ocasionado por altas demandas laborales.
- Despersonalización: Actitud de distanciamiento, indiferencia o trato frío hacia las personas en el entorno laboral.
- Realización personal: Percepción de competencia, logro y satisfacción en el desempeño profesional.
- Productividad laboral: Capacidad de generar resultados eficientes mediante el uso adecuado de recursos humanos y materiales.
- Desempeño laboral: Nivel de cumplimiento de funciones, tareas y responsabilidades dentro del trabajo.
- Estrés laboral: Respuesta física y emocional ante exigencias laborales que superan la capacidad de afrontamiento del trabajador.

2.4 Marco Legal

El presente estudio sobre el síndrome de Burnout y su relación con la productividad laboral de los colaboradores del Cuerpo de Bomberos de Milagro se fundamenta jurídicamente en un conjunto de normas constitucionales, legales, reglamentarias y supranacionales que garantizan el derecho al trabajo digno, la seguridad y salud ocupacional, la prevención de riesgos psicosociales y el bienestar integral de los trabajadores. Dicha fundamentación permite sustentar la necesidad institucional de prevenir factores que afectan la salud mental del personal bomberil, particularmente aquellos relacionados con el agotamiento emocional, el estrés ocupacional y la disminución del desempeño laboral.

2.4.1 Constitución de la República del Ecuador (2008)

La Ecuador constituye el principal fundamento normativo del derecho a la salud integral, al trabajo digno y a ambientes laborales seguros. La norma suprema reconoce al trabajo como un derecho y un deber social, orientado al desarrollo humano y al bienestar colectivo. Asimismo, establece que toda persona tiene derecho a desempeñar actividades laborales en ambientes adecuados que garanticen su integridad física, psicológica y emocional (Ecuador R. d., 2021).

> El artículo 33 dispone que el trabajo es un derecho y un deber social, así como una fuente de realización personal y sustento económico, por lo cual el Estado debe garantizar condiciones laborales dignas, saludables y seguras. Esta disposición guarda estrecha relación con el estudio del síndrome de Burnout, ya que la sobrecarga laboral, la exposición continua al estrés y la presión emocional pueden vulnerar las condiciones necesarias para un ejercicio laboral saludable (Ecuador R. d., 2018).

De igual manera, el artículo 326 de la (Ecuador R. d., 2018), establece *"Principios fundamentales del derecho al trabajo, entre ellos la obligación de garantizar ambientes laborales adecuados y seguros que protejan la salud física y mental de los trabajadores. Este mandato constitucional adquiere especial relevancia en instituciones de primera respuesta, como los cuerpos de bomberos, cuyos colaboradores están permanentemente expuestos a situaciones traumáticas, emergencias, presión operativa y jornadas de alta intensidad emocional".*

Adicionalmente, el *"artículo 389 determina que el Estado tiene la obligación de proteger a las personas frente a los efectos de desastres naturales y antrópicos mediante sistemas de*

prevención y gestión de riesgos, dentro de los cuales los cuerpos de bomberos desempeñan un rol esencial. Por ello, garantizar el bienestar psicológico del personal bomberil no solo constituye una obligación laboral, sino una condición indispensable para asegurar un servicio eficiente hacia la ciudadanía". (Ecuador R. d., 2018)

2.4.2 Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP)

La Asamblea Nacional del Ecuador Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP) regula las relaciones laborales de los servidores públicos, promoviendo el bienestar integral, la estabilidad laboral y condiciones adecuadas para el ejercicio de funciones estatales.

Dentro de este cuerpo legal Huerta (2017), se *"reconoce la obligación institucional de preservar la seguridad y salud ocupacional de los trabajadores públicos, mediante acciones preventivas orientadas a evitar enfermedades derivadas del trabajo, afectaciones psicológicas y deterioro de la calidad laboral".* La LOSEP determina que las instituciones públicas deben implementar medidas que favorezcan ambientes de trabajo saludables y garanticen la protección integral de los servidores.

La relevancia de esta normativa aprobada por el ministerio de trabajo según Huerta (2017), en la presente investigación radica en que los colaboradores del Cuerpo de Bomberos de Milagro forman parte de una institución pública de servicio esencial, donde las exigencias operativas, la exposición constante al peligro y el contacto frecuente con situaciones críticas pueden convertirse en factores desencadenantes del síndrome de Burnout. En consecuencia, la LOSEP proporciona el sustento legal para la implementación de programas de prevención, promoción de salud mental ocupacional y fortalecimiento del bienestar emocional del talento humano institucional.

2.4.3 Código del Trabajo del Ecuador

El Código del Trabajo del Ecuador constituye otro referente normativo indispensable para el análisis de las condiciones laborales y los factores que inciden en el bienestar de los trabajadores.

Este cuerpo legal establece obligaciones específicas para los empleadores en relación con la prevención de riesgos laborales, protección de la integridad de los trabajadores y garantía de ambientes seguros. El empleador debe adoptar todas las medidas necesarias para prevenir accidentes, enfermedades profesionales y afectaciones derivadas de condiciones inadecuadas del trabajo.

En el contexto del síndrome de Burnout, el Código del Trabajo adquiere relevancia porque reconoce implícitamente la responsabilidad institucional de intervenir frente a situaciones laborales que afecten la salud mental y emocional del trabajador, especialmente cuando existen jornadas prolongadas, presión psicológica, fatiga ocupacional o exposición recurrente a eventos traumáticos. Estos elementos son comunes dentro del servicio bomberil, caracterizado por altos niveles de exigencia física y psicológica (Universidad en Internet, 2022).

Con todo lo mencionado, la normativa laboral ecuatoriana enfatiza el principio de dignidad humana en el trabajo, lo que implica adoptar medidas organizacionales destinadas a prevenir el agotamiento emocional, mejorar las condiciones laborales y fortalecer el desempeño institucional.

2.4.4 Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo – Decisión 584

A nivel supranacional, el Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo – Decisión 584 de la Comunidad Andina constituye uno de los principales marcos regulatorios para la protección integral de los trabajadores en los países miembros. Esta normativa establece la obligación de identificar, evaluar, prevenir y controlar riesgos laborales, incluyendo aquellos asociados al componente psicosocial del trabajo. La Decisión 584 enfatiza que los empleadores deben desarrollar sistemas de gestión de seguridad y salud ocupacional enfocados no únicamente en riesgos físicos, sino también en riesgos mentales y emocionales derivados del trabajo. (Universidad en Internet, 2022)

En relación con el síndrome de Burnout, esta normativa cobra importancia debido a que reconoce la influencia de los factores organizacionales sobre la salud psicológica del trabajador, incluyendo sobrecarga laboral, presión institucional, jornadas extensas, conflictos laborales y estrés crónico. Para el personal bomberil, estas disposiciones son especialmente relevantes, dado que la naturaleza de sus funciones implica exposición constante a emergencias, situaciones traumáticas y alta demanda emocional, lo que incrementa significativamente la probabilidad de desarrollar agotamiento profesional si no existen medidas preventivas adecuadas.

2.4.5 Decreto Ejecutivo 2393: Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo

El Decreto Ejecutivo 2393, correspondiente al Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo, constituye una de las principales herramientas regulatorias en materia de prevención de riesgos laborales en Ecuador.

> Este reglamento establece el *"Ministerio de Trabajo la obligación institucional de implementar sistemas preventivos que garanticen ambientes laborales seguros, promoviendo condiciones favorables para la salud integral del trabajador. Entre sus disposiciones se contempla la identificación de riesgos laborales, capacitación permanente, vigilancia de la salud ocupacional y fortalecimiento de medidas preventivas dentro de las organizaciones"* (MDT, 2020).

Desde el enfoque del síndrome de Burnout, el Decreto 2393 es relevante porque promueve la prevención integral de riesgos, lo cual incluye factores psicológicos derivados del entorno laboral. Aunque originalmente la Universidad Europea se enfocó en riesgos físicos, su aplicación contemporánea se ha ampliado hacia riesgos psicosociales asociados al estrés laboral, fatiga emocional y deterioro del bienestar organizacional. (Universidad Europea, 2025). En instituciones de emergencia como el Cuerpo de Bomberos de Milagro, esta normativa exige el fortalecimiento de mecanismos preventivos para proteger al personal operativo y administrativo frente a riesgos derivados de las características propias de su labor.

2.4.6 Acuerdo Ministerial MDT-2017-0135: Riesgos Psicosociales y Seguridad Laboral

"El Acuerdo Ministerial MDT-2017-0135 constituye uno de los instrumentos normativos más importantes en Ecuador respecto a la gestión de seguridad y salud ocupacional. Este acuerdo regula el cumplimiento de obligaciones de empleadores públicos y privados respecto al registro, control, planificación y reporte de acciones vinculadas con la seguridad y salud laboral, incluyendo la gestión integral de riesgos y programas preventivos relacionados con salud ocupacional. Además, obliga a las instituciones a implementar medidas de prevención, vigilancia y capacitación en riesgos laborales".

La relación con el síndrome de Burnout resulta evidente, ya que el acuerdo reconoce la necesidad de desarrollar programas institucionales de prevención de riesgos laborales y monitoreo permanente de factores que afecten el bienestar del trabajador. Esto incluye

condiciones organizacionales que puedan desencadenar agotamiento físico y emocional, estrés crónico y disminución del rendimiento laboral. Para el Cuerpo de Bomberos de Milagro, esta normativa representa un sustento legal para la implementación de protocolos de intervención psicológica, seguimiento ocupacional y estrategias orientadas a reducir el impacto de factores psicosociales sobre la productividad laboral.

2.4.7 Acuerdo Ministerial MDT-2017-0082

"El Acuerdo Ministerial MDT-2017-0082 establece lineamientos relacionados con la erradicación de la discriminación en el ámbito laboral e incorpora la obligatoriedad de desarrollar programas de prevención de riesgos psicosociales dentro de las instituciones públicas y privadas" (Ledesma, Huerta, 2021) Este instrumento reconoce que factores psicosociales como el estrés, el acoso laboral, la presión organizacional y la inadecuada gestión institucional pueden afectar significativamente el bienestar emocional de los trabajadores, disminuyendo su desempeño y afectando la calidad del servicio prestado.

La importancia de esta regulación en el presente estudio radica en que el Burnout constituye precisamente una manifestación de deterioro psicosocial derivada de entornos laborales altamente demandantes, como ocurre en el trabajo bomberil.

2.4.8 Ley de Defensa Contra Incendios

La Ley de Defensa Contra Incendios regula la organización, funcionamiento y competencias de los cuerpos de bomberos en Ecuador, estableciendo sus responsabilidades en materia de prevención, control y respuesta ante incendios y emergencias.

Esta normativa reconoce la complejidad y el alto nivel de riesgo inherente a la actividad bomberil, lo que implica la necesidad de garantizar condiciones laborales adecuadas para el personal encargado de salvaguardar la vida y los bienes de la población.

El personal bomberil desarrolla funciones de elevada exigencia física, psicológica y emocional, lo que incrementa la vulnerabilidad frente al agotamiento profesional y al síndrome de Burnout. Por ello, esta ley se convierte en un sustento indirecto para justificar acciones orientadas a preservar la salud mental y ocupacional de los colaboradores institucionales.

2.4.9 Código Orgánico de las Entidades de Seguridad Ciudadana y Orden Público (COESCOP)

El Código Orgánico de las Entidades de Seguridad Ciudadana y Orden Público COESCOP regula la estructura, funcionamiento, derechos, deberes y régimen administrativo de las entidades de seguridad ciudadana, incluyendo a los cuerpos de bomberos. Este marco jurídico reconoce a los cuerpos de bomberos como entidades de derecho público adscritas a los gobiernos autónomos descentralizados municipales o metropolitanos, con autonomía administrativa, financiera y operativa.

El artículo 274 determina la naturaleza institucional de los cuerpos de bomberos, mientras que el artículo 275 establece sus funciones dentro del Sistema Nacional Descentralizado de Gestión de Riesgos, enfatizando la importancia de garantizar capacidad operativa y talento humano competente. Asimismo, el artículo 276 determina funciones relacionadas con prevención, protección, socorro y atención de emergencias.

Desde el enfoque de la presente investigación, el COESCOP cobra especial relevancia porque el cumplimiento eficiente de estas responsabilidades depende directamente de la estabilidad emocional, el bienestar psicológico y el adecuado rendimiento laboral del personal bomberil. La presencia de síndrome de Burnout podría afectar significativamente la capacidad de respuesta institucional, la toma de decisiones en emergencias y la calidad del servicio brindado a la ciudadanía. En consecuencia, el análisis de esta normativa permite fundamentar jurídicamente la necesidad de diseñar estrategias institucionales dirigidas a fortalecer la salud ocupacional, prevenir riesgos psicosociales y optimizar la productividad laboral de los colaboradores del Cuerpo de Bomberos de Milagro.

CAPÍTULO III
3. METODOLOGÍA

3.1 Nivel de investigación

Este estudio se enmarca en un enfoque descriptivo y correlacional. Lo descriptivo surge porque busca mapear y definir los factores vinculados al síndrome de Burnout en el personal del Cuerpo de Bomberos de Milagro: agotamiento emocional, despersonalización y esa sensación de logro personal que se desvanece. Además, permite trazar un retrato de cómo se comporta la productividad dentro de la institución, observando detalles como el rendimiento, la eficiencia y el cumplimiento de las tareas asignadas.

El alcance correlacional, por su parte, responde a la necesidad de explorar si existe un vínculo real entre el Burnout y la productividad de los colaboradores. No se trata solo de describir, sino de medir hasta qué punto el aumento del desgaste laboral puede estar afectando el desempeño de quienes trabajan allí. Como señalan (Sampieri & Torres, 2018) estos estudios correlacionales buscan precisamente eso: entender cómo se relacionan dos o más variables en un contexto concreto. Aquí, el objetivo es claro: analizar de qué manera los síntomas del Burnout podrían estar incidiendo en la productividad del personal bomberil. Para lograrlo, el trabajo adopta un diseño de campo, ya que los datos se recogerán directamente de los propios bomberos mediante instrumentos específicos. La idea es captar la realidad institucional desde su perspectiva, sin intermediarios. Además, al ser transversal, la información se recopilará en un solo momento durante 2026, lo que permitirá examinar la situación tal como se presenta, sin alterar las variables en juego.

3.2 Diseño de Investigación:

Este estudio sigue un diseño no experimental con enfoque transversal. La razón es clara: no se alterarán las variables, el síndrome de Burnout ni la productividad laboral. Simplemente se observarán en su estado natural, dentro del día a día de los bomberos de Milagro, sin intervención alguna por parte del investigador.

Como señalan (Sampieri & Torres, 2018), estos estudios examinan los fenómenos sin modificar su entorno. En este caso, el trabajo se limitará a recoger los datos, ordenarlos y darles sentido a partir de los instrumentos seleccionados, sin influir en lo que ya existe. El diseño transversal permitirá recolectar los datos en un solo período de tiempo, con la

finalidad de conocer el estado actual de las variables y establecer la relación existente entre ellas.

El proceso investigativo comprenderá las siguientes etapas:

- Revisión bibliográfica sobre síndrome de Burnout y productividad laboral.
- Elaboración y validación del cuestionario de investigación.
- Aplicación de encuestas al personal del Cuerpo de Bomberos de Milagro.
- Tabulación y procesamiento estadístico de los datos obtenidos.
- Interpretación de resultados.
- Elaboración de conclusiones y recomendaciones.
- Diseño de estrategias orientadas a mejorar el bienestar emocional y la productividad institucional.

3.3 Métodos de investigación

Enfoque de la investigación

Esta investigación adopta un enfoque cuantitativo. Lo que buscamos es medir con precisión las variables del estudio, usando encuestas diseñadas para ese fin y trabajando con datos numéricos que luego podamos analizar estadísticamente. Optamos por este enfoque porque nos interesa establecer si existe una relación clara entre el síndrome de Burnout y la productividad laboral. Para eso, necesitamos indicadores concretos, que se puedan medir y verificar sin ambigüedades.

Métodos utilizados

El método deductivo: nos servirá para tomar lo que ya sabemos sobre el síndrome de Burnout y la productividad en general, y aplicarlo al caso específico de los bomberos de Milagro. Así podremos ver cómo se comportan estas variables en su contexto real.

Con el método analítico: desglosaremos cada variable en sus componentes más relevantes. Esto nos ayudará a entender mejor qué factores están detrás del agotamiento laboral y cómo afectan, en concreto, el rendimiento dentro de la institución.

El análisis estadístico entrará en juego para manejar los datos que recojamos: organizarlos, interpretarlos y presentarlos de forma clara, incluso con gráficos si es necesario.

3.4 Herramientas de recolección

Técnica:

La encuesta será nuestra principal herramienta. A través de ella, obtendremos información directa de los bomberos de Milagro sobre cómo perciben tanto el síndrome de Burnout como su propia productividad en el trabajo.

Instrumento:

El cuestionario que usaremos está estructurado con preguntas cerradas, basadas en la escala de Likert de cinco opciones. Lo hemos dividido en dos partes para abordar los temas de manera más ordenada.

1. Variable independiente: Síndrome de Burnout

Agotamiento emocional.

Despersonalización.

Realización personal.

2. Variable dependiente: Productividad laboral

Desempeño laboral.

Eficiencia laboral.

Calidad del servicio.

Población:

La población de este estudio abarcará al personal activo del Cuerpo de Bomberos de Milagro durante 2026. Se tomará en cuenta tanto al equipo administrativo como al operativo, considerando como universo de análisis a todos los trabajadores que formen parte de la institución en ese período.

Muestra:

Dado que el grupo de estudio resulta manejable en tamaño, se optará por un censo que involucre a la totalidad del personal. Si surgen dificultades logísticas, se recurrirá a una muestra no probabilística por conveniencia, incorporando únicamente a aquellos trabajadores que manifiesten su disposición a participar.

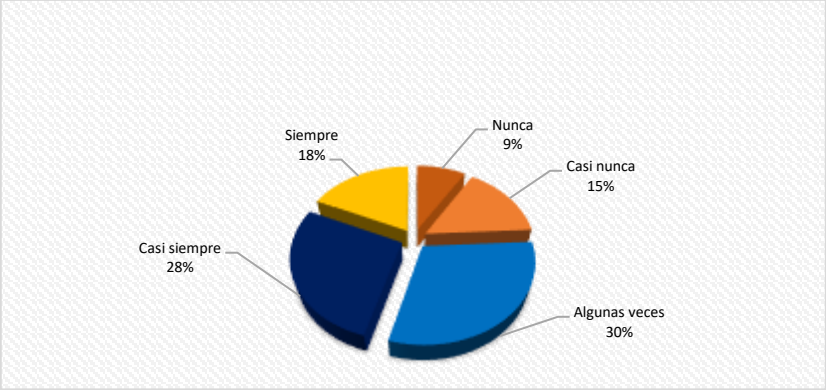
3.5 Análisis de los resultados

PREGUNTA 1: Me siento emocionalmente agotado al finalizar mi jornada laboral

Tabla 1: *Agotamiento emocional*

Alternativa	Frecuencia	(%)
Nunca	10	8,62
Casi nunca	18	15,52
Algunas veces	35	30,17
Casi siempre	32	27,59
Siempre	21	18,10
Total	116	100,00

Gráfico 1: *Agotamiento emocional*



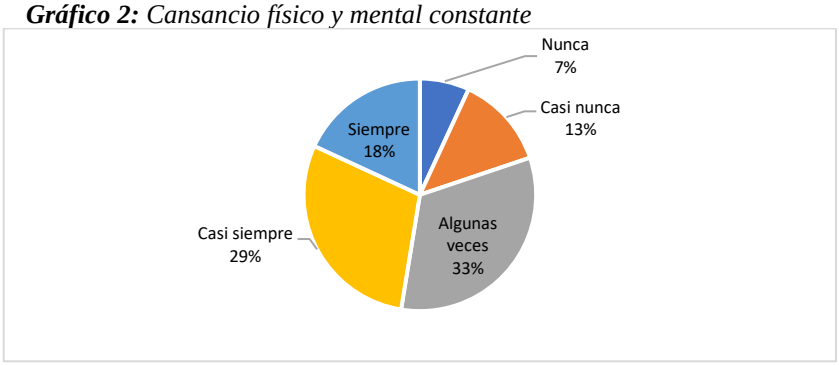
Interpretación: El 75,86% mencionan que se sienten emocionalmente agostados, algunas veces, casi siempre, siempre al terminar su jornada.

PREGUNTA 2: Mi trabajo me genera cansancio físico y mental constante

Tabla 2: *Cansancio físico y mental constante*

Alternativa	Frecuencia	(%)
Nunca	8	6,90
Casi nunca	15	12,93
Algunas veces	38	32,76
Casi siempre	34	29,31
Siempre	21	18,10
Total	116	100,00

Gráfico 2: *Cansancio físico y mental constante*



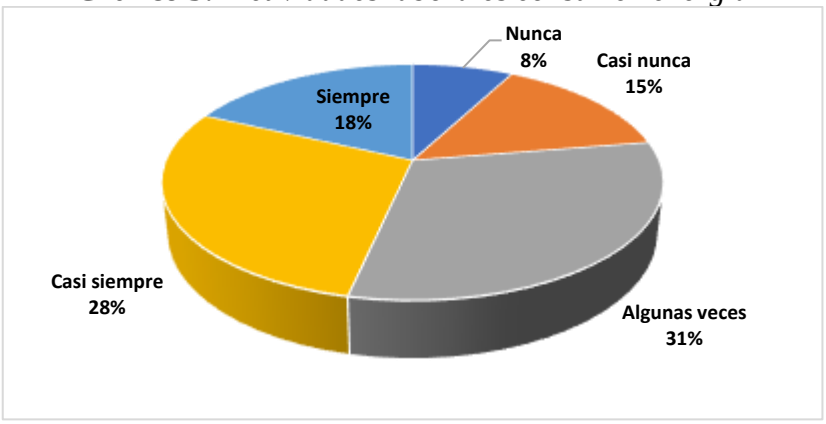
Interpretación: El 80,17% manifestó que el trabajo genera cansancio físico y mental, algunas veces, casi siempre y siempre reflejan una carga laboral.

PREGUNTA 3: Siento que mis actividades laborales consumen gran parte de mi energía

Tabla 3: *Actividades laborales consumen energía*

Alternativa	Frecuencia	(%)
Nunca	9	7,76
Casi nunca	17	14,66
Algunas veces	36	31,03
Casi siempre	33	28,45
Siempre	21	18,10
Total	116	100,00

Gráfico 3: *Actividades laborales consumen energía*



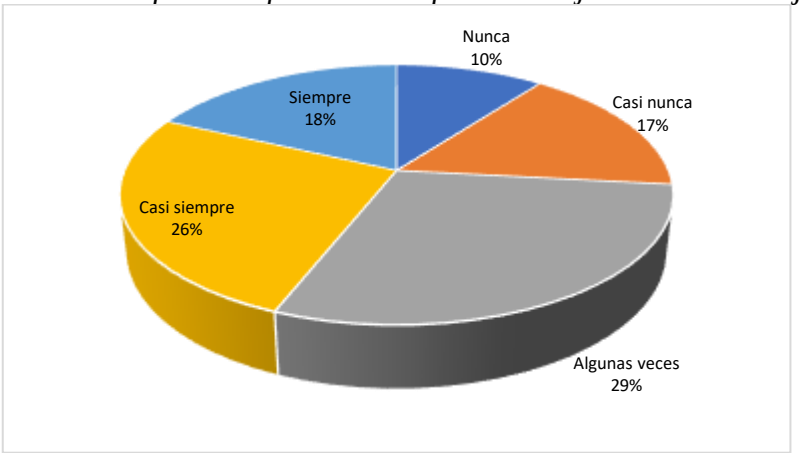
Interpretación: El 77,58% indican que gran parte de su energía es consumida por las actividades que realizan en su trabajo.

PREGUNTA 4: Me resulta difícil recuperarme después de una jornada de trabajo exigente

Tabla 4: *Difícil recuperación después de mi jornada de trabajo*

Alternativa	Frecuencia	(%)
Nunca	12	10,34
Casi nunca	19	16,38
Algunas veces	34	29,31
Casi siempre	30	25,86
Siempre	21	18,10
Total	116	100,00

Gráfico 4: *Difícil recuperación después de mi jornada de trabajo*



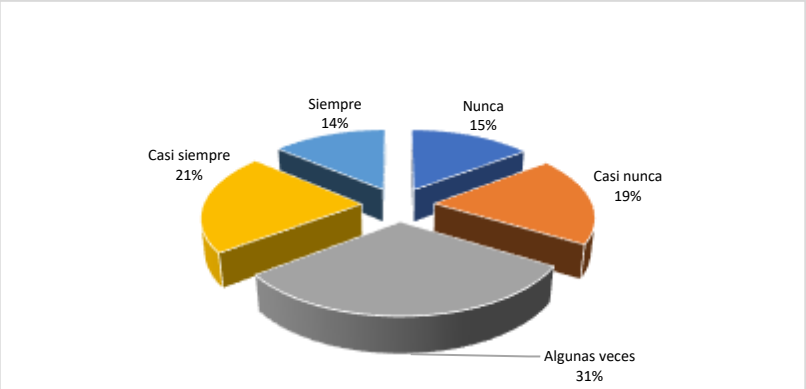
Interpretación: El 73,27% les resulta difícil recuperar energía después de jornada de trabajo exigente.

PREGUNTA 5: En ocasiones evito involucrarme emocionalmente con las personas que atiendo

Tabla 5: *Involucramiento emocional con usuarios*

Alternativa	Frecuencia	(%)
Nunca	17	14,66
Casi nunca	22	18,97
Algunas veces	36	31,03
Casi siempre	25	21,55
Siempre	16	13,79
Total	116	100,00

Gráfico 5: *Involucramiento emocional con usuarios*



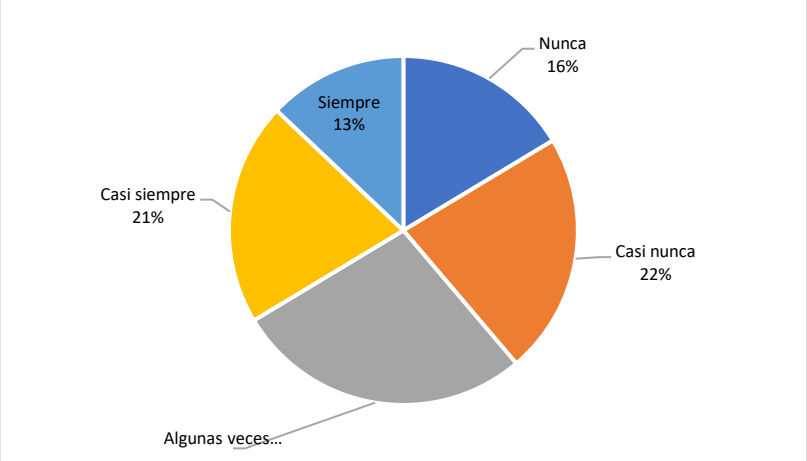
Interpretación: El 66,37% evita involucrase emocionalmente con usuarios que llegan a dicha dependencia para evitar reflejando niveles moderados de despersonalización.

PREGUNTA 6: Me siento distante de mis compañeros de trabajo

Tabla 6: *Distante de mis compañeros de trabajo*

Alternativa	Frecuencia	(%)
Nunca	19	16,38
Casi nunca	26	22,41
Algunas veces	32	27,59
Casi siempre	24	20,69
Siempre	15	12,93
Total	116	100,00

Gráfico 6: *Distante de mis compañeros de trabajo*



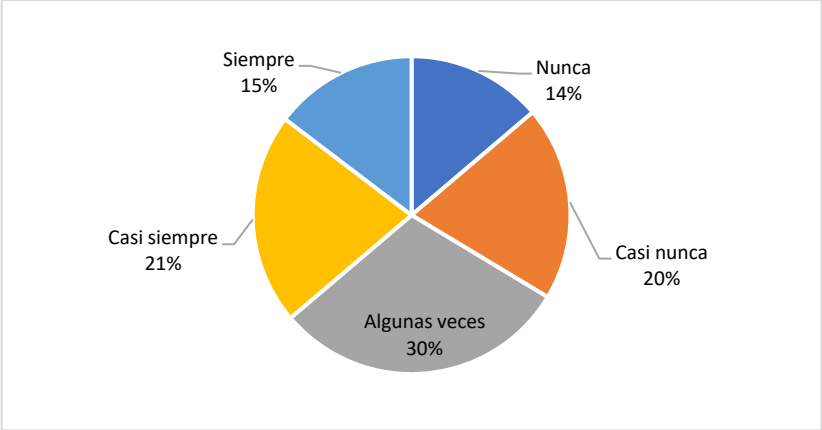
Interpretación: El 61,21% mencionan que por las exigencias del trabajo se distancian de sus compañeros.

PREGUNTA 7: La presión laboral afecta mis relaciones dentro de la institución

Tabla 7: *La presión laboral afecta mis relaciones*

Alternativa	Frecuencia	(%)
Nunca	16	13,79
Casi nunca	23	19,83
Algunas veces	35	30,17
Casi siempre	25	21,55
Siempre	17	14,66
Total	116	100,00

Gráfico 7: *La presión laboral afecta mis relaciones*



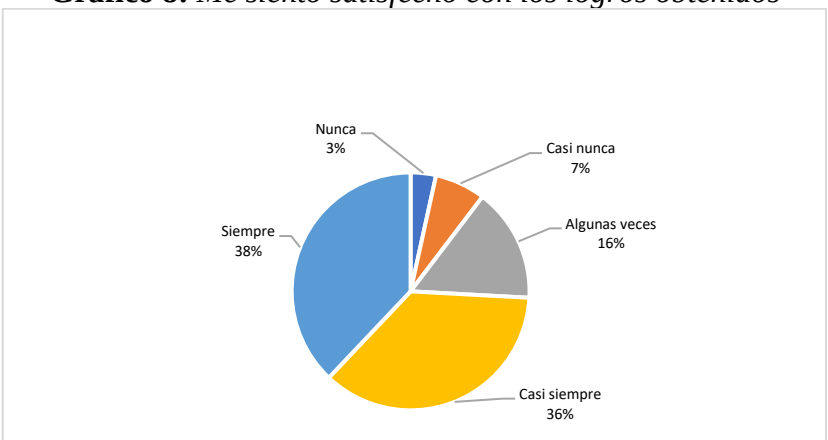
Interpretación: El 66,38% refleja que la presión laboral afecta las relaciones dentro de la institución donde ejercen su trabajo.

PREGUNTA 8: Me siento satisfecho con los logros obtenidos en mi trabajo

Tabla 8: *Me siento satisfecho con los logros obtenidos*

Alternativa	Frecuencia	(%)
Nunca	4	3,45
Casi nunca	8	6,90
Algunas veces	18	15,52
Casi siempre	42	36,21
Siempre	44	37,93
Total	116	100,00

Gráfico 8: *Me siento satisfecho con los logros obtenidos*



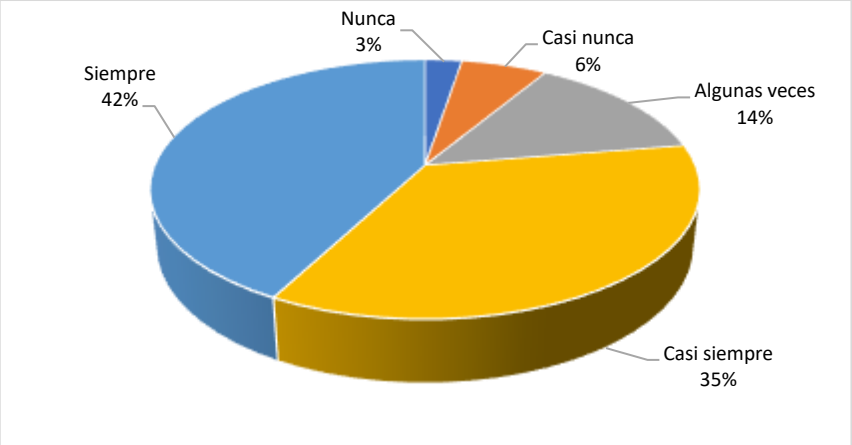
Interpretación: El 74,14% mencionan que se sienten satisfechos de con los logros obtenidos en sui lugar de trabajo.

PREGUNTA 9: Considero que realizo un trabajo importante para la comunidad

Tabla 9: *Considero trabajo importante para la comunidad*

Alternativa	Frecuencia	(%)
Nunca	3	2,59
Casi nunca	7	6,03
Algunas veces	16	13,79
Casi siempre	41	35,34
Siempre	49	42,24
Total	116	100,00

Gráfico 9: *Considero trabajo importante para la comunidad*



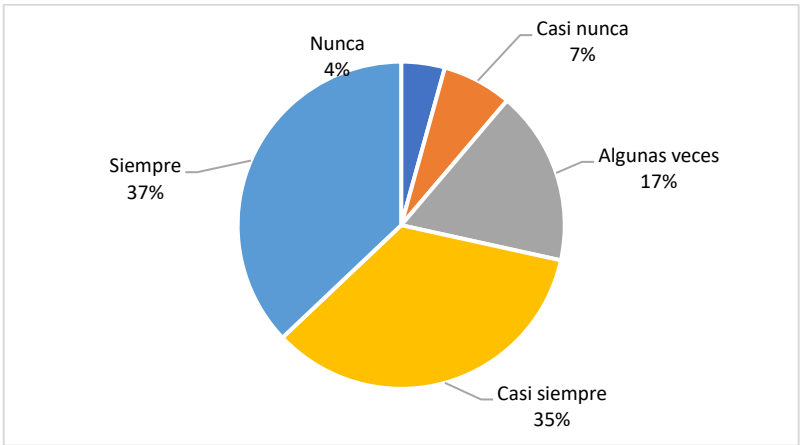
Interpretación: El 77,58% considera que su trabajo es valorado y que realiza un trabajo impórtate.

PREGUNTA 10: Me siento motivado para cumplir mis funciones laborales

Tabla 10: *Motivación en mis labores*

Alternativa	Frecuencia	(%)
Nunca	5	4,31
Casi nunca	8	6,90
Algunas veces	20	17,24
Casi siempre	40	34,48
Siempre	43	37,07
Total	116	100,00

Gráfico 10: *Motivación en mis labores*



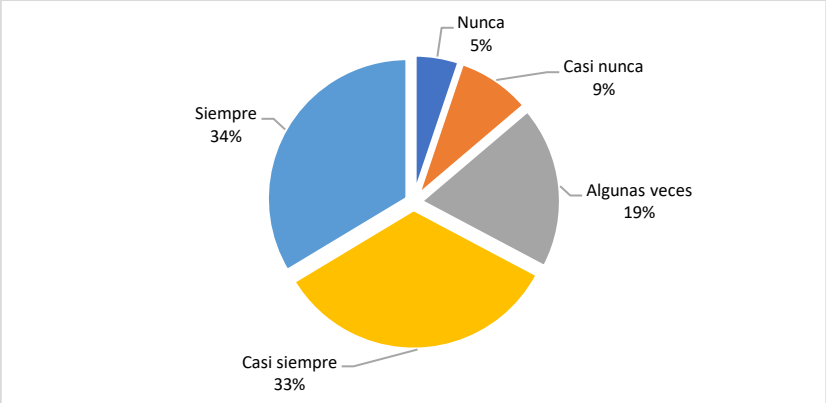
Interpretación: El 71,55% que se sienten motivados para ejercer las actividades encomendadas.

PREGUNTA 11: Considero que mis capacidades son valoradas dentro de la institución

Tabla 11: *Considero que mis capacidades son valoradas*

Alternativa	Frecuencia	(%)
Nunca	6	5,17
Casi nunca	10	8,62
Algunas veces	22	18,97
Casi siempre	39	33,62
Siempre	39	33,62
Total	116	100,00

Gráfico 11: *Considero que mis capacidades son valoradas*



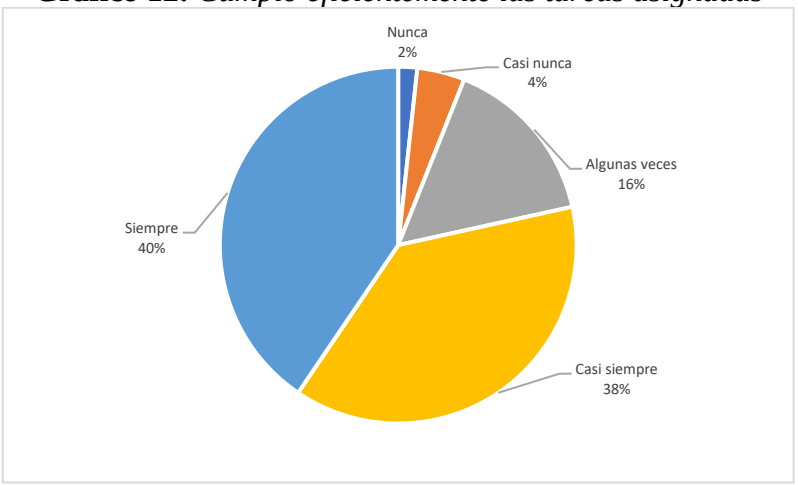
Interpretación: El 67,24% considera que sus capacidades dentro de su lugar de trabajo son valoradas.

PREGUNTA 12: Cumplo eficientemente las tareas asignadas en mi puesto de trabajo

Tabla 12: *Cumplo eficientemente las tareas asignadas*

Alternativa	Frecuencia	(%)
Nunca	2	1,72
Casi nunca	5	4,31
Algunas veces	18	15,52
Casi siempre	44	37,93
Siempre	47	40,52
Total	116	100,00

Gráfico 12: *Cumplo eficientemente las tareas asignadas*



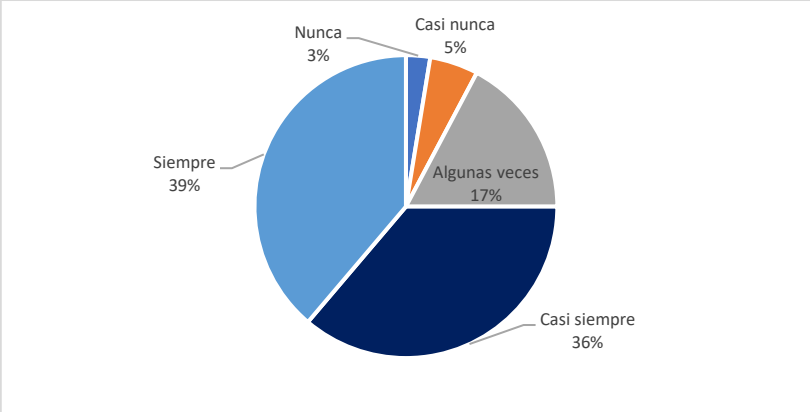
Interpretación: El 78,45% menciona que cumple eficientemente las tareas asignadas en su puesto de trabajo.

PREGUNTA 13: Mantengo un alto nivel de concentración durante mi jornada laboral

Tabla 13: *Mantengo un alto nivel de concentración*

Alternativa	Frecuencia	(%)
Nunca	3	2,59
Casi nunca	6	5,17
Algunas veces	20	17,24
Casi siempre	42	36,21
Siempre	45	38,79
Total	116	100,00

Gráfico 13: *Mantengo un alto nivel de concentración*



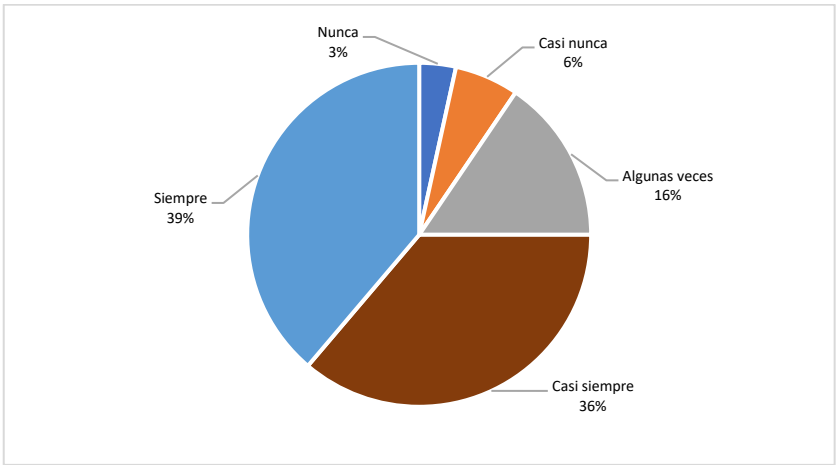
Interpretación: El 75,00% manifiesta que tiene un grado alto de concentración durante su jornada laboral.

PREGUNTA 14: Mi rendimiento laboral se mantiene estable durante la jornada

Tabla 14: *Mi rendimiento laboral se mantiene estable*

Alternativa	Frecuencia	(%)
Nunca	4	3,45
Casi nunca	7	6,03
Algunas veces	18	15,52
Casi siempre	42	36,21
Siempre	45	38,79
Total	116	100,00

Gráfico 14: *Mi rendimiento laboral se mantiene estable*



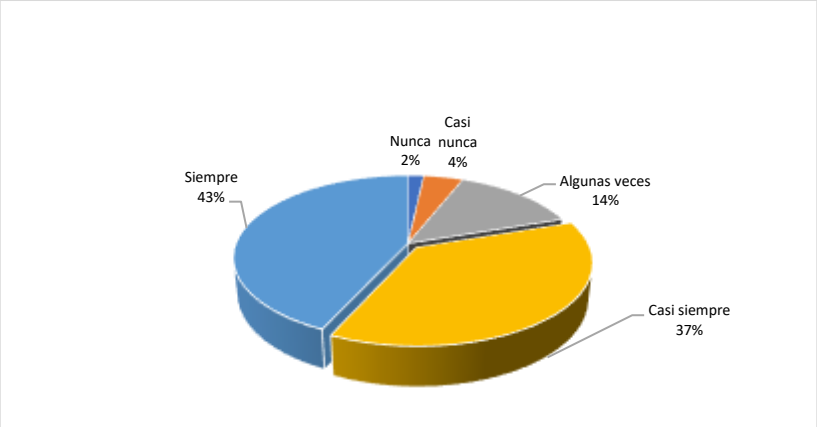
Interpretación: El 75,00% manifestó que su rendimiento no cambia durante su jornada de trabajo.

PREGUNTA 15: Utilizo adecuadamente los recursos disponibles para realizar mi trabajo

Tabla 15: *Utilizo adecuadamente los recursos*

Alternativa	Frecuencia	(%)
Nunca	2	1,72
Casi nunca	5	4,31
Algunas veces	16	13,79
Casi siempre	43	37,07
Siempre	50	43,10
Total	116	100,00

Gráfico 15: *Utilizo adecuadamente los recursos*



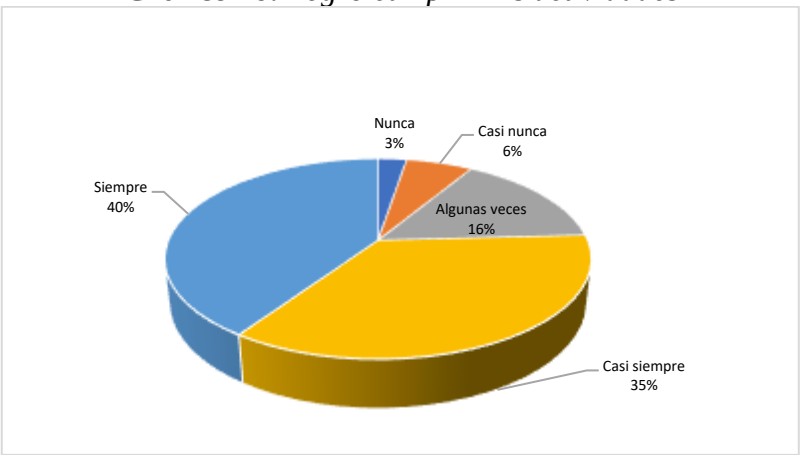
Interpretación: El 80,17% manifestó que utiliza siempre, casi siempre los recursos disponibles.

PREGUNTA 16: Logro cumplir mis actividades dentro del tiempo establecido

Tabla 16: *Logro cumplir mis actividades*

Alternativa	Frecuencia	(%)
Nunca	3	2,59
Casi nunca	7	6,03
Algunas veces	18	15,52
Casi siempre	41	35,34
Siempre	47	40,52
Total	116	100,00

Gráfico 16: *Logro cumplir mis actividades*



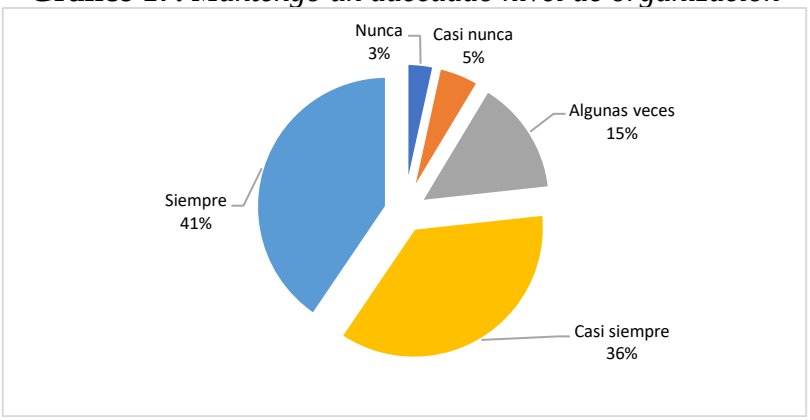
Interpretación: El 75,86% manifestó cumplir mis actividades dentro del tiempo establecido.

PREGUNTA 17: Mantengo un adecuado nivel de organización en mis funciones

Tabla 17: *Mantengo un adecuado nivel de organización*

Alternativa	Frecuencia	(%)
Nunca	4	3,45
Casi nunca	6	5,17
Algunas veces	17	14,66
Casi siempre	42	36,21
Siempre	47	40,52
Total	116	100,00

Gráfico 17: *Mantengo un adecuado nivel de organización*



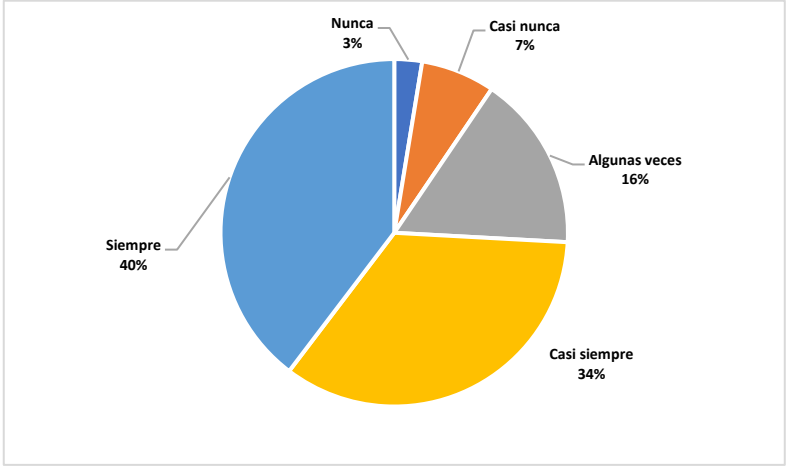
Interpretación: El 76,73% manifestó mantengo un adecuado nivel de organización en mis funciones.

PREGUNTA 18: Soy capaz de resolver problemas laborales de forma eficiente

Tabla 18: *Soy capaz de resolver problemas laborales*

Alternativa	Frecuencia	(%)
Nunca	3	2,59
Casi nunca	8	6,90
Algunas veces	19	16,38
Casi siempre	40	34,48
Siempre	46	39,66
Total	116	100,00

Gráfico 18: *Soy capaz de resolver problemas laborales*



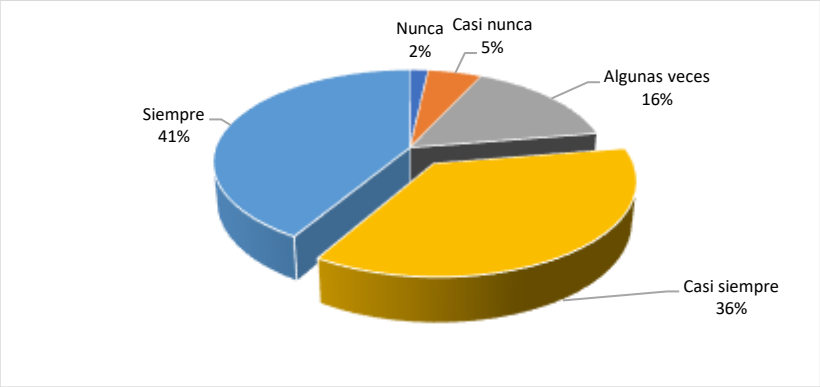
Interpretación: El 74,14% indica que siempre, casi siempre, resuelve problemas laborables.

PREGUNTA 19: Mi desempeño contribuye al cumplimiento de los objetivos institucionales

Tabla 19: *Mi desempeño contribuye al cumplimiento de los objetivos*

Alternativa	Frecuencia	(%)
Nunca	2	1,72
Casi nunca	6	5,17
Algunas veces	18	15,52
Casi siempre	42	36,21
Siempre	48	41,38
Total	116	100,00

Gráfico 19: *Mi desempeño contribuye al cumplimiento de los objetivos*



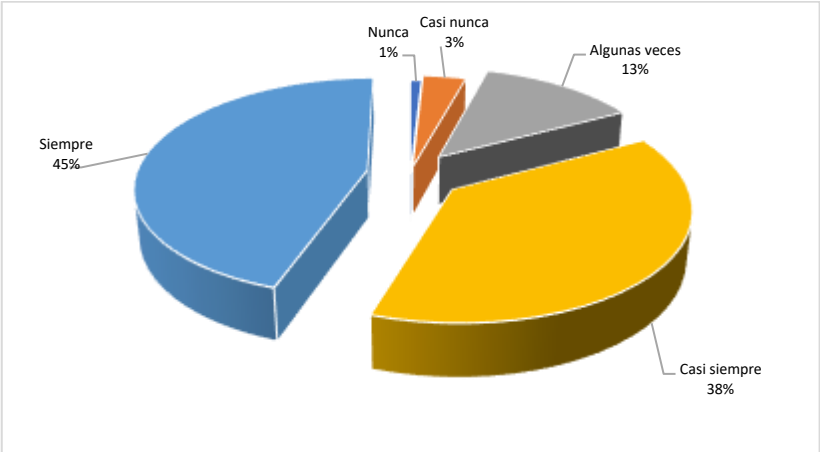
Interpretación: El 77,59% manifestó desempeñar fielmente y bajo cumplimiento los objetivos institucionales.

PREGUNTA 20: Brindo una atención adecuada a la ciudadanía

Tabla 20: *Atención adecuada a la ciudadanía*

Alternativa	Frecuencia	(%)
Nunca	1	0,86
Casi nunca	4	3,45
Algunas veces	15	12,93
Casi siempre	44	37,93
Siempre	52	44,83
Total	116	100,00

Gráfico 20: *Atención adecuada a la ciudadanía*



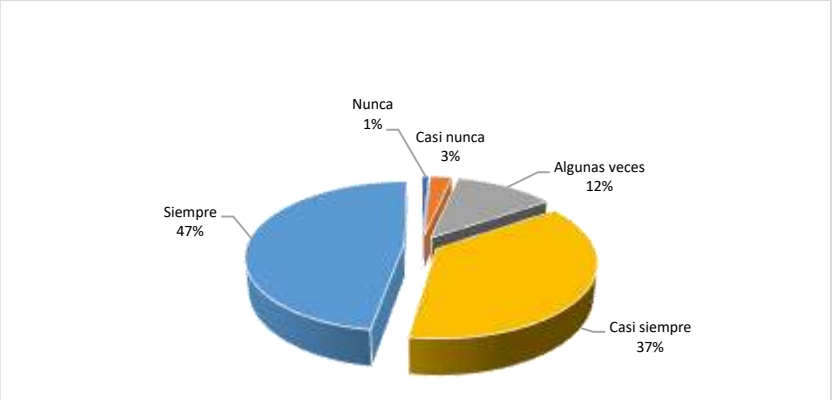
Interpretación: El 82,76% manifestó que son ambles en su trabajo y brindan una atención al usuario adecuada.

PREGUNTA 21: Procuro actuar con responsabilidad en cada intervención

Tabla 21: *Procuro actuar con responsabilidad*

Alternativa	Frecuencia	(%)
Nunca	1	0,86
Casi nunca	3	2,59
Algunas veces	14	12,07
Casi siempre	43	37,07
Siempre	55	47,41
Total	116	100,00

Gráfico 21: *Procuro actuar con responsabilidad*



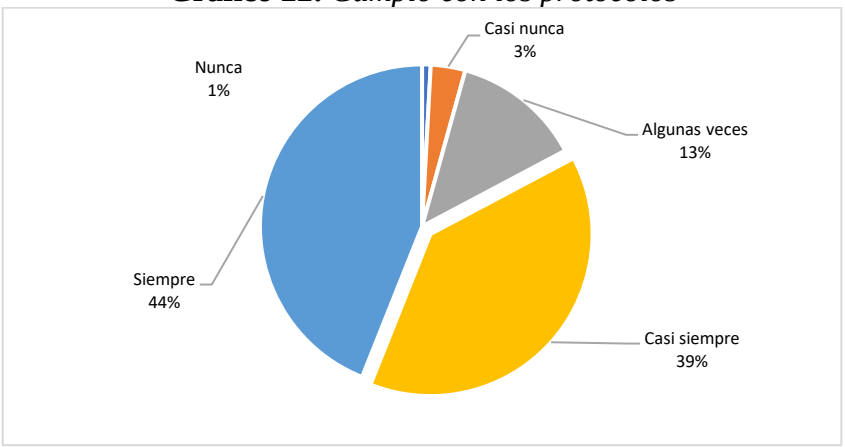
Interpretación: El 84,48% manifestó que intenta actuar con responsabilidad en cada intervención que realiza por su jornada laboral.

PREGUNTA 22: Cumplo con los protocolos establecidos por la institución

Tabla 22: *Cumplo con los protocolos*

Alternativa	Frecuencia	(%)
Nunca	1	0,86
Casi nunca	4	3,45
Algunas veces	15	12,93
Casi siempre	45	38,79
Siempre	51	43,97
Total	116	100,00

Gráfico 22: *Cumplo con los protocolos*



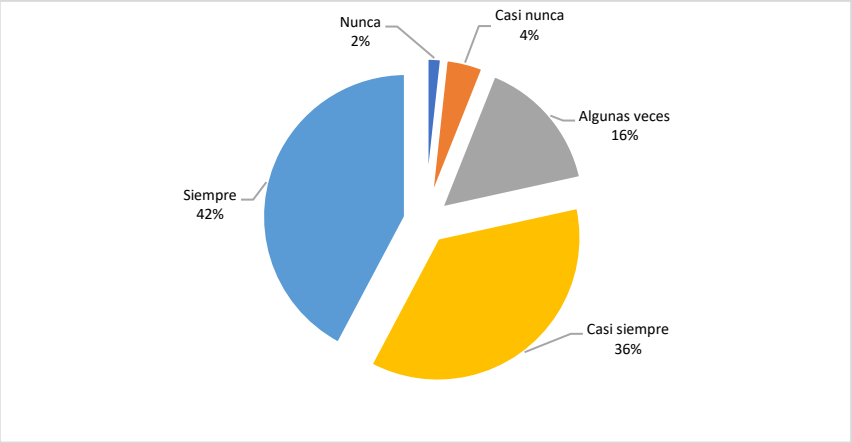
Interpretación: El 82,76% cumplen estratégicamente con los protocolos establecidos por la institución.

PREGUNTA 23: Considero que el servicio que brindo satisface las necesidades de los usuarios

Tabla 23: *Servicio satisfactorio al usuario*

Alternativa	Frecuencia	(%)
Nunca	2	1,72
Casi nunca	5	4,31
Algunas veces	18	15,52
Casi siempre	42	36,21
Siempre	49	42,24
Total	116	100,00

Gráfico 23: *Servicio satisfactorio al usuario*



Interpretación: El 78,45% de los trabajadores consideran que el servicio brindado satisface las necesidades de los usuarios.

CAPÍTULO IV
4. ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS POSIBLES

4.1 Justificación de la Alternativa Principal

En revisión de la información obtenida en referencia de los resultados del preliminar sobre el síndrome de burnout en el personal del cuerpo de bombero Milagro, se propone diseñar e implementar un programa de actividades que le dé un giro a la orientación emocional, mental y favorezca a la salud del personal, para ello se propone un programa de Bienestar emocional, donde se establezcan puntos de fortalecimiento de salud mental, ocupacional y productividad laboral enfocada en estrategias que ayuden a prevenir el síndrome de burnout, capacitaciones, autocuidado, talleres, sesiones de acompañamiento y apoyo, así como acciones que destaquen la fomentación de hábitos de vida saludable y un equilibrio entre las acciones personal y laboral.

Todas estas acciones se implementarán usando una metodología donde todo el personal participe, compañas de sensibilización interna, actividades formativas que promuevan la reflexión, interacción y la colaboración del autocuidado integral. Cumplir con las rutas y protocolos usando los mecanismos de seguimiento y evaluación donde se permita valorar las acciones del personal del cuerpo bomberil con efectividad.

Nuestra propuesta está basada en un diseño de contribución y prevención para reducir factores de riesgos que se asocian con el síndrome del burnout, que promueva espacios de espacios laborables saludables, clima organizacional adecuado, mejora en el desempeño de labores, excelente calidad de vida, y donde se consideren los beneficios tanto personal e institucional.

Es por ello que luego de un análisis y evaluación de las distintas opciones para reducir los casos de síndrome de Burnout entre el personal del Cuerpo de Bomberos se tomó la opción más viable apunta a crear un Programa Institucional de Bienestar Emocional. Este enfoque busca prevenir directamente el agotamiento profesional en el equipo.

Entre las acciones para nuestra propuesta están las posibles estrategias:

1. Ejecución de actividad de prevención y manejo del estrés laboral.
2. Taller en trabajo de emociones y resiliencia.
3. Fortalecer vías de comunicación interna.

4. Desarrollo de talleres de apoyo con profesional psicológico para el personal.
5. Perfeccionamiento del contingente de acciones laborales y turnos.
6. Adopción de programas de bienestar y clima organizacional.
7. Respaldo e estímulos al accionar laboral.
8. Seguimiento periódico de los índices de Burnout y bienestar laboral.

Lo que hace viable esta propuesta es que no exige grandes inversiones, puede apoyarse en el personal ya disponible y beneficia tanto a los trabajadores como a la institución. Incluiría formación en gestión del estrés, talleres para desarrollar inteligencia emocional, seguimiento psicológico regular, iniciativas de reconocimiento en el trabajo y acciones para mejorar el ambiente laboral.

Poner en marcha este programa ayudaría a mitigar los riesgos psicosociales vinculados al desgaste emocional. Además, elevaría el bienestar general del personal y potenciaría la eficiencia en el trabajo. Como resultado, la calidad del servicio a la comunidad mejoraría, la capacidad de respuesta ante emergencias se optimizaría y se reforzaría la salud ocupacional de los bomberos.

Objetivos de la propuesta:

- Reducir los niveles de agotamiento emocional del personal bomberil.
- Fortalecer las habilidades de afrontamiento frente al estrés laboral.
- Mejorar el clima organizacional.
- Incrementar la productividad laboral institucional.
- Promover una cultura organizacional orientada al bienestar integral.

4.2 Presupuesto de la Ejecución

La ejecución del programa requiere recursos humanos, materiales y tecnológicos que permitan desarrollar las actividades planificadas. Los costos estimados corresponden a la contratación de profesionales especializados, materiales didácticos, equipos tecnológicos y gastos administrativos necesarios para el desarrollo de las actividades propuestas.

4.3 Tabla Presupuestaria del Proyecto de Investigación

Tabla 1. Presupuesto de ejecución del proyecto

N°	DESCRIPCIÓN	CANT.	V/U (USD)	V/T (USD)
1	Elaboración e impresión de encuestas	-	-	-
2	Transporte para recolección de datos	1	50,00	50,00
3	Digitación y tabulación de datos	-	-	-
4	Capacitador externo en manejo del estrés	2 talleres	150,00	300,00
5	Material didáctico para capacitaciones	1 lote	100,00	100,00
6	Servicio de apoyo psicológico	4 sesiones	75,00	300,00
7	Imprevistos (10%)	-	-	100,00
TOTAL, GENERAL				850,00

Fuente: Elaboración propia (2026).

4.4 Cronograma de Ejecución

Tabla 2. Cronograma de actividades (Diagrama de Gantt)

ACTIVIDADES	Mes 1				Mes 2	
	S1	S2	S3	S4	S5	S6
Revisión bibliográfica	X	X				
Elaboración de instrumentos	X					
Validación del cuestionario	X					
Aplicación de encuestas		X				
Tabulación de datos		X	X			
Análisis de resultados			X			
Elaboración de propuesta			X	X		
Capacitación al personal				X	X	
Seguimiento de actividades					X	X
Elaboración del informe final						X

Fuente: Elaboración propia (2026).

4.5 Conclusiones

El estudio reveló que, en el Cuerpo de Bomberos de Milagro, el síndrome de Burnout aparece principalmente por cuatro razones: la carga excesiva de trabajo, turnos que se alargan más de lo debido, la exposición constante a emergencias y la tensión psicológica que conlleva su labor diaria.

Los resultados confirmaron algo que ya se sospechaba: el Burnout no solo existe, sino que tiene un impacto directo en cómo trabajan las personas. Cuando el agotamiento emocional

aparece, el rendimiento baja, la eficiencia se resiente y la calidad del trabajo deja mucho que desear.

Lo que quedó claro es que este desgaste no se queda en lo individual. Afecta a toda la institución porque reduce la capacidad de concentración, merma la motivación, entorpece la toma de decisiones y, en definitiva, empeora el servicio que se ofrece a la ciudadanía en momentos críticos.

Ante esto, el estudio señala que es urgente que la institución adopte medidas concretas. No se trata solo de hablar de bienestar emocional o salud ocupacional, sino de diseñar estrategias reales que prevengan los riesgos psicosociales y, de paso, mejoren tanto la productividad como la calidad del servicio.

4.6 Recomendaciones

Crear programas permanentes, no iniciativas puntuales, para prevenir el Burnout, dirigidos a todo el personal, tanto operativo como administrativo.

Organizar talleres periódicos que aborden el manejo del estrés, la inteligencia emocional y la resiliencia. El objetivo no es solo informar, sino dar herramientas prácticas para que los bomberos puedan enfrentar mejor las presiones de su trabajo.

Poner en marcha un sistema de acompañamiento psicológico y seguimiento ocupacional que permita identificar, a tiempo, señales de agotamiento emocional antes de que escalen.

Trabajar en mejorar el ambiente laboral con actividades que fomenten la integración, reconozcan el esfuerzo y faciliten una comunicación fluida entre todos los niveles de la institución.

Impulsar políticas institucionales que pongan el bienestar del personal en el centro, asegurando condiciones laborales dignas. Esto no solo beneficiaría a los trabajadores, sino que también se traduciría en un servicio más eficiente y de mayor calidad para la comunidad.

Realizar evaluaciones periódicas para medir los riesgos psicosociales. Así se podría hacer un seguimiento real del estado emocional del personal y, con esa información, diseñar acciones preventivas antes de que los problemas se agraven.

Bibliografía

Cabezas Salazar, A. R. (2026). Síndrome de burnout en trabajadores de una empresa productora de vinos de Patate. *Repositorio Nacional PUCE*. https://repositorio.puce.edu.ec/handle/123456789/48402

Cano-García, Ruiz-Blandón, Vergara-Vélez, y Chaverra-Gil. (2023). IMPACTO DEL ESTRÉS LABORAL EN EL BIENESTAR PSICOLÓGICO DEL PERSONAL DE UN HOSPITAL PÚBLICO DE MEDELLÍN, COLOMBIA. *Scielo, 29*(31). https://doi.org/http://dx.doi.org/10.29393/ce29-31iemv50031.

Castillo, R. (2001). El Síndrome de "Burn Out" o Síndrome de Agotamiento Profesional. *Medicina Legal de Costa Rica, 2*(17), 11-14. https://doi.org/http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1409-00152001000100004&lng=en&nrm=iso&tlng=es

Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos - El capital humano de las organizaciones* (Octava ed.). McGraw-Hill/Interamericana. Retrieved 5 de 2026, from https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24915w/Administracion-de-recursos-humanos-El-capital-humano.pdf

Cordero Moya, A. (12 de 2024). *Impacto del síndrome burnout y el estrés laboral en el desempeño y la productividad de los colaboradores de la sucursal del este del Instituto Nacional de Seguros.* Repositorio SUWA de la Universidad San Marcos: Impacto del síndrome burnout y el estrés laboral en el desempeño y la productividad de los colaboradores de la sucursal del este del Instituto Nacional de Seguros

Dessler, y Varela. (2011). *Administración de recursos humanos: enfoque latinoamericano.* 5a ed. https://doi.org/978-607-32-0249-7

Ecuador, R. d. (2018). *CODIGO ORGANICO DE ENTIDADES DE.* CODIGO ORGANICO DE ENTIDADES DE: https://www.bomberosguayaquil.gob.ec/wp-content/uploads/2019/04/COESCOP-1.pdf

Ecuador, R. d. (2021). *Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021*. Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021: https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf

Freudenberger, H. (1974). Agotamiento del personal. *Journal of Social Issues, 30*(1), 159-165. https://doi.org/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x

Gil-LaOrden, Carlotto, y Gil-Monte. (12 de 2024). El papel de los sentimientos de culpa en el desarrollo del proceso de agotamiento: su influencia en los problemas psicosomáticos. *MDPI, 14*(12), 1196. https://doi.org/https://doi.org/10.3390/bs14121196

Guarderas-Vaca, López-Paredes, y Cevallos-Calderón. (2025-06-30). Burnout y desempeño laboral: Estudio de caso en docentes de la carrera de Psicología de una universidad de Quito. *Revista Nacional de Administración, 16*(1), e5784-e5784. https://doi.org/https://doi.org/10.22458/rna.v16i1.5784

Huerta, R. L. (2017). *INSTRUCTIVO PARA EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DE LOS.* https://storage.googleapis.com/proficonsult-webapp/base-legal/Acuerdo%20No.%20MDT-2017-0135%20-%20R.O.%201S%20No.%20447.pdf

Intriago-Cedeño, Nieto-Medranda, Villacreses-Viteri, y Joseth-Vera. (2025). Síndrome de burnout en los servidores públicos acción social del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Tosagua. *Revista Científica Arbitrada de Investigación*

en Comunicación, Marketing y Empresa REICOMUNICAR. ISSN 2737-6354., 8(16), 64-76. https://doi.org/https://doi.org/10.46296/rc.v8i16.0375

Ledesma, Huerta. (2 de 2021). *Acuerdo Ministerial 135-2017*. CSSO Ecuador: https://csso-ecuador.com/wp-content/uploads/2021/02/MDT-2017-0135-SEGURIDAD-Y-SALUD-1.pdf

Maslach, y Jackson. (1981). La medición del agotamiento experimentado. *Journal of Organizational Behavior, 2,* 99-113. https://doi.org/https://doi.org/10.1002/job.4030020205

MDT, M. D. (2020). *REFORMA AL ACUERDO No. MDT-2017-0135 DE INSTRUCTIVO PARA EL*. REFORMA AL ACUERDO No. MDT-2017-0135 DE INSTRUCTIVO PARA EL: https://www.tfc.com.ec/uploads/noticia/adjunto/650/REFORMA_AL_ACUERDO_No._MDT-2017-0135_DE_INSTRUCTIVO_PARA_EL_CUMPLIMIENTO_DE_OBLIGACIONES_DE_EMPLEADORES.pdf

Morales, S., y Murillo, H. (2015). Síndrome de Burnout. *scielo, 32*(1), 4-6. https://doi.org/ISSN 1409-0015

Organización Mundial de la Salud. (28 de Mayo de 2019). *El agotamiento laboral, un "fenómeno ocupacional": Clasificación Internacional de Enfermedades*. https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases

Organización Mundial de la Salud, O. (2 de 9 de 2024). *Salud mental, salud cerebral y consumo de sustancias*. World Health Organization: https://www.who.int/teams/mental-health-and-substance-use/promotion-prevention/mental-health-in-the-workplace

Quezada-Gonzalez, y Mendez-Martinez. (2026). Estrés laboral en el personal operativo del cupero de bomberos: revisión sistemática de factores organizacionales, operativos y psicosociales. *MQRInvestigar, 10*(1), 1-17. https://doi.org/https://doi.org/10.56048/MQR.2026.e222

Quiceno, y Vinaccia. (2007). Burnout: Síndrome de quemarse en el trabajo (sqt). *Acta Colombiana de Psicología, 10*(2), 117-125. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0123-91552007000200012&lng=en&nrm=iso&tlng=es

Sampieri, H., y Torres, M. (2018). *Metodología de la investigación : las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.* 2018 HERNANDEZ_Metodología de la investigación_LAS RUTAS.pdf: https://bibliotecadigital.uce.edu.ec/item/1946?utm_source=chatgpt.com

Universidad en Internet, U. (2022). *Riesgos psicosociales en el trabajo: Tipos y estrategias de prevención*. Riesgos psicosociales en el trabajo: https://ecuador.unir.net/actualidad-unir/riesgos-psicosociales-trabajo/

Universidad Europea, U. (12 de 08 de 2025). *Riesgos psicosociales: factores, tipos y ejemplos*. https://ecuador.universidadeuropea.com/blog/riesgos-psicosociales/

ANEXOS

Las evidencias correspondientes a su proceso:

- Modelo de encuesta (En el caso de que se realizó)

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS COLABORADORES DEL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN MILAGRO.

OBJETIVO: Recopilar información sobre los niveles de síndrome de Burnout y su relación con la productividad laboral de los colaboradores del Cuerpo de Bomberos de Milagro, con la finalidad de analizar cómo el agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal influyen en el desempeño, la eficiencia y la calidad del servicio institucional.

Estimado(a) colaborador(a): La presente encuesta forma parte de un trabajo de investigación académica cuyo propósito es analizar la relación entre el síndrome de Burnout y la productividad laboral en los colaboradores del Cuerpo de Bomberos de Milagro. Su participación es voluntaria y la información proporcionada será utilizada únicamente con fines académicos e investigativos. Las respuestas serán tratadas con absoluta confidencialidad y anonimato, por lo que se solicita responder con sinceridad cada una de las preguntas planteadas. ¡¡**Gracias por su valiosa colaboración!!**

INSTRUCCIONES: Lea detenidamente cada afirmación y marque con una (X) la opción que mejor represente su criterio, considerando su experiencia laboral actual.

Escala de valoración: Nunca (1), Casi nunca (2), Algunas veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5).

DATOS GENERALES:
Edad: _____ **Sexo:** Masculino___ Femenino___ **Cargo:** _____
Tiempo de servicio: _____ **Área de trabajo:** □ Operativa □ Administrativa

SECCIÓN A: Variable independiente: síndrome de burnout
DIMENSIÓN 1: Agotamiento emocional

Nº	ÍTEM	1	2	3	4	5
1	Me siento emocionalmente agotado al finalizar mi jornada laboral.					
2	Mi trabajo me genera cansancio físico y mental constante.					
3	Siento que mis actividades laborales consumen gran parte de mi energía.					
4	Me resulta difícil recuperarme después de una jornada de trabajo exigente.					

DIMENSIÓN 2: Despersonalización

Nº	ÍTEM	1	2	3	4	5
5	En ocasiones evito involucrarme emocionalmente con las personas que atiendo.					
6	Me siento distante de mis compañeros de trabajo.					
7	La presión laboral afecta mis relaciones dentro de la institución.					

DIMENSIÓN 3: Realización personal

Nº	ÍTEM	1	2	3	4	5
8	Me siento satisfecho con los logros obtenidos en mi trabajo.					
9	Considero que realizo un trabajo importante para la comunidad.					
10	Me siento motivado para cumplir mis funciones laborales.					
11	Considero que mis capacidades son valoradas dentro de la institución.					

SECCIÓN B: VARIABLE DEPENDIENTE: PRODUCTIVIDAD LABORAL
DIMENSIÓN 1: Desempeño laboral

Nº	ÍTEM	1	2	3	4	5
12	Cumplo eficientemente las tareas asignadas en mi puesto de trabajo.					
13	Mantengo un alto nivel de concentración durante mi jornada laboral.					
14	Mi rendimiento laboral se mantiene estable durante la jornada.					

DIMENSIÓN 2: Eficiencia laboral

Nº	ÍTEM	1	2	3	4	5
15	Utilizo adecuadamente los recursos disponibles para realizar mi trabajo.					
16	Logro cumplir mis actividades dentro del tiempo establecido.					
17	Mantengo un adecuado nivel de organización en mis funciones.					
18	Soy capaz de resolver problemas laborales de forma eficiente.					
19	Mi desempeño contribuye al cumplimiento de los objetivos institucionales.					

DIMENSIÓN 3: Calidad del servicio

Nº	ÍTEM	1	2	3	4	5
20	Brindo una atención adecuada a la ciudadanía.					
21	Procuro actuar con responsabilidad en cada intervención.					
22	Cumplo con los protocolos establecidos por la institución.					
23	Considero que el servicio que brindo satisface las necesidades de los usuarios.					

- Evidencias fotográficas



- Permisos y autorizaciones otorgadas

Milagro, lunes 8 de junio de 2026

Señor:
TCRNL. ING._JUAN PABLO RAFFO
BENEMÉRITO DEL CUERPO DE BOMBEROS DE MILAGRO

Asunto: Solicitud de autorización para aplicación de encuesta con fines académicos
De mi consideración:
Reciba un cordial y respetuoso saludo. Yo, **JEFFERSON EFRAIN CASTRO BAZURTO**, con cedula de identidad número: 1207601996, estudiante de la carrera de **Seguridad y Prevención de Riesgos Laborales**, me encuentro desarrollando un trabajo de investigación titulado: **"Síndrome de Burnout y su relación con la productividad laboral de los colaboradores del Cuerpo de Bomberos de Milagro, período 2026".**

La presente investigación tiene como objetivo analizar la relación existente entre el síndrome de Burnout y la productividad laboral de los colaboradores de la institución, con el propósito de generar información que contribuya al fortalecimiento del bienestar emocional, la salud ocupacional y el desempeño institucional.

Por medio de la presente, solicito muy comedidamente a usted se autorice la aplicación de una encuesta dirigida al personal operativo y administrativo del Cuerpo de Bomberos de Milagro. Dicho instrumento tiene fines estrictamente académicos y científicos, garantizando en todo momento la confidencialidad, anonimato y uso responsable de la información proporcionada por los participantes.

La encuesta tendrá una duración aproximada de 10 a 15 minutos por colaborador y no interferirá significativamente con el normal desarrollo de las actividades institucionales, ya que será de forma virtual. Cabe indicar que los resultados obtenidos serán utilizados exclusivamente para el desarrollo de la investigación y podrán servir como referencia para futuras acciones orientadas al bienestar laboral del talento humano institucional.

Agradeciendo de antemano la atención brindada a la presente solicitud y esperando contar con su valiosa colaboración, me suscribo de usted.
Atentamente,

RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS
Milagro, 8-6-26 Hora: 2026
Tramite No. CBM-088-2026
No. Fojas -2-
Firma: [signature]

JEFFERSON CASTRO
Estudiante Investigador
C.I. 1207601996
Teléfono: 0967289028
Correo electrónico: jeffersoncastro2015@hotmail.com
Institución Académica: INSTITUTO SUPERIOR TEGNOLOGICO REY DAVID