



ESCUELA DE ENFERMERÍA PADRE LUIS TEZZA
Afiliada a la Universidad Ricardo Palma



**RELACIÓN ENTRE CALIDAD DE VIDA LABORAL Y SINDROME
DE BURNOUT EN BOMBEROS DE LA IV COMANDANCIA
DEPARTAMENTAL LIMA - CENTRO**

Tesis para optar el Título Profesional de
Licenciada en Enfermería

Milagros Leonor Valero Palomino

Lima-Perú

2019

Milagros Leonor Valero Palomino

**RELACIÓN ENTRE CALIDAD DE VIDA LABORAL Y SINDROME
DE BURNOUT EN BOMBEROS DE LA IV COMANDANCIA
DEPARTAMENTAL LIMA - CENTRO**

Asesor: Lic. Felipe Armando Atúncar Quispe

Lima – Perú

2019

DEDICATORIA

Gracias a mis padres por guiarme
Y creer en mis sueños hasta el
día de hoy.

AGRADECIMIENTOS

“Mi agradecimiento una vez más a Dios y a la Virgen María que son los que me iluminan y me dan la fortaleza necesaria para seguir con mis objetivos en la vida.”

“A mis padres y hermana por apoyarme durante el transcurso de toda la carrera y darme ánimos para seguir y ser quien soy ahora.”

“A mi alma mater, docentes y asesor por brindarme todo el conocimiento y valores que tengo hoy para realizarme como profesional.”

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTOS.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	x
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xii
RESUMEN.....	xiv
SUMMARY.....	xv
INTRODUCCIÓN.....	xvi
CAPÍTULO 1: PROBLEMA.....	18
1.1 Planteamiento del problema.....	18
1.2 Formulación del problema.....	5
1.3 Objetivos.....	5

1.3.1. Objetivo general.....	5
1.3.2. Objetivos específicos.....	6
1.4 Justificación.....	6
1.5 Limitación.....	7
CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO REFERENCIAL.....	8
2.1 Antecedentes internacionales.....	8
2.2 Antecedentes nacionales.....	11
2.3 Base Teórica.....	11
2.4 Definición de términos.....	24
2.5 Hipótesis.....	25
2.5.1. Hipótesis general	25
2.5.2. Hipótesis específicas.....	25
2.6 Variables y operacionalización de variables.....	25
2.6.1. Variables	25
2.6.2. Operacionalización de variables.....	25
CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA.....	26
3.1. Enfoque de la investigación.....	26
3.2. Tipo y método de la investigación.....	26
3.3. Diseño de la investigación.....	26

3.4. Lugar de ejecución de la investigación	27
3.5. Población, muestra, selección y unidad de análisis....	28
3.6. Criterios de inclusión y exclusión.....	29
3.7. Instrumentos y técnicas de recolección.....	29
3.8. Procedimiento de recolección de datos.....	31
3.9. Análisis de datos.....	32
3.10. Aspectos éticos.....	32
CAPÍTULO 4: DISCUSIÓN Y RESULTADOS.....	34
4.1. Resultados.....	34
4.2. Discusión.....	51
CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	55
5.1. Conclusiones.....	55
5.2. Recomendaciones.....	55
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	57
ANEXOS.....	60

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla N° 01: Datos sociodemográficos	35
Tabla N° 02: Relación entre Calidad de vida laboral y Síndrome de Burnout de los Bomberos de 10 compañías pertenecientes a la IV Comandancia Departamental Lima – Centro	49
Tabla N° 03: Estudio de la homogeneidad de las puntuaciones	50

ÍNDICE DE GRÁFICAS

	Pág.
Gráfico N° 01: Niveles de la Calidad de vida laboral	37
Gráfico N° 02: Niveles de la Calidad de vida laboral según la dimensión Soporte Institucional para el trabajo.....	38
Gráfico N° 03: Niveles de la Calidad de vida laboral según la dimensión seguridad en el trabajo	39
Gráfico N° 04: Niveles de la Calidad de vida laboral según la dimensión integración en el trabajo	40
Gráfico N° 05: Niveles de la Calidad de vida laboral según la dimensión satisfacción por el trabajo	41
Gráfico N° 06: Niveles de la Calidad de vida laboral según la dimensión bienestar logrado a través del trabajo	42

	Pág.
Gráfico N° 07: Niveles de la Calidad de vida laboral según la dimensión desarrollo personal	43
.....	
Gráfico N° 08: Niveles de la Calidad de vida laboral según la dimensión administración del tiempo libre	44
.....	
Gráfico N° 09: Niveles del Síndrome de Burnout.....	45
Gráfico N° 10: Niveles del Síndrome de Burnout según la dimensión agotamiento emocional	46
.....	
Gráfico N° 11: Niveles del Síndrome de Burnout según la dimensión despersonalización	47
.....	
Gráfico N° 12: Niveles del Síndrome de Burnout según la dimensión realización personal de los Bomberos	48

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
Anexo N° 01: Operacionalización de variables.....	61
Anexo N°02: muestreo no probabilístico por cuotas.....	65
Anexo N° 03: Cuestionario de Calidad de Vida Laboral.....	66
Anexo N° 03: Cuestionario de Síndrome de Burnout.....	72
Anexo N° 04: Escala de Valoración del Instrumento CVT GOHISALO.....	75
Anexo N° 05: Escala de Valoración del Instrumento MBI MASLACH BURNOUT INVENTORY.....	76
Anexo N°6 : Confiabilidad del Instrumento CVT GOHISALO.....	77
Anexo N°7: Confiabilidad del Instrumento MBI Maslach Burnout Inventory	78
Anexo N° 07: Carta de aprobación del comité de ética.....	79
Anexo N° 08: Carta de Autorización de la IV Comandancia.....	80
Anexo N°9: Consentimiento Informado.....	82
Anexo N° 10: Fotografías	85

RESUMEN

Introducción: Los bomberos sean voluntarios o rentados enfrentan numerosos estímulos estresantes propios de su labor. Al ser su trabajo eminentemente voluntario en el Perú muchos de ellos tienen que desenvolverse en actividades laborales o estudios que garanticen su supervivencia encontrando una disonancia cognitiva entre su función voluntaria que lo satisface en lo personal y sus obligaciones que le garanticen su supervivencia económica pero que les resta tiempo para desempeñarse como voluntarios, lo cual genera frustración por no poder desarrollar sus funciones eficazmente afectando su calidad de vida laboral, trayendo como consecuencia el desarrollo de signos y síntomas propios del síndrome de Burnout. **Objetivo:** Determinar la relación que existe entre Calidad de Vida Laboral y Síndrome de Burnout en Bomberos de 10 compañías de la IV Comandancia Departamental Lima-Centro 2018. **Metodología:** La investigación es de enfoque cuantitativo, tipo básica, método no experimental, diseño descriptivo correlacional. El estudio se realizó en 10 compañías de bomberos de la IV Comandancia Departamental Lima-Centro, la población estuvo conformada por 901 bomberos, la muestra fue de 120 bomberos. Como instrumento se empleó un cuestionario de calidad de vida laboral (CVT-GOHISALO) y el cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI). **Resultados:** Se pudo concluir que la relación entre las dos variables estudiadas no presentaron relación ya que los bomberos de la IV CDLC presentaron un nivel bajo de Síndrome de Burnout y una calidad de vida laboral media. **Conclusión:** No existe correlación entre la variable calidad de vida laboral y Síndrome de Burnout en los bomberos de la IV Comandancia Departamental Lima – Centro 2018. **Palabras claves:** calidad de vida, síndrome de Burnout, Bomberos Voluntarios.

SUMMARY

Introduction: Volunteer or rented firefighters face numerous stressful stimuli typical of their work. Since their work is eminently voluntary in Peru, many of them have to perform work activities or studies that guarantee their survival by finding a cognitive dissonance between their voluntary function that satisfies them personally and their obligations that guarantee their economic survival but that it takes time to perform as volunteers, which generates frustration for not being able to develop their functions effectively affecting their quality of working life, resulting in the development of signs and symptoms typical of Burnout syndrome. **Objective:** Determine the relationship between Quality of Work Life and Burnout Syndrome in Firefighters of 10 companies of the IV Departmental Commander Lima-Centro 2018. **Methodology:** The research is quantitative approach, basic type, non-experimental method, descriptive correlational design . The study was conducted in 10 firefighting companies of the Departmental Commandery Lima-Center, the population was made up of 901 firefighters, the sample was 120 firefighters. As an instrument, a quality of life questionnaire (CVT-GOHISALO) and the Maslach Burnout Inventory (MBI) questionnaire were used. **Results:** It was concluded that the relationship between the two variables studied did not show a relationship since the firefighters of the IV CDLC presented a low level of Burnout Syndrome and an average quality of working life. **Conclusion:** There is no correlation between the variable quality of work life and Burnout Syndrome in the firefighters of the IV Departmental Commandery Lima - Central 2018.

Keywords: quality of life, Burnout syndrome, Volunteer Firemen.

INTRODUCCIÓN

Los bomberos voluntarios en cumplimiento de las funciones asignadas en su respectiva ley están expuestos permanentemente a eventos estresantes los cuales son producto de las constantes emergencias ya sean de tipo médicas o incendios estructurales. El Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú actualmente mantiene el sistema de voluntariado al 100% lo cual indica que ninguno de sus efectivos recibe un sueldo fijo, siendo esto un problema ya que los equipos y el material que utilizan diariamente son financiados por ellos mismos, los cuales en muchas ocasiones son usados por 2 o más bomberos por la falta de presupuesto ya que estos presentan elevados costos, teniendo a si equipos deteriorados y muchas veces refaccionados para poder seguir en servicio a la comunidad, poniendo su vida en peligro ante cualquier emergencia ya que no están totalmente protegidos ante alguna tragedia.

El presente trabajo se encuentra dentro de la línea de investigación de la Escuela Tezza denominada “Calidad de vida: Salud y bienestar de la persona”,

donde la integración de la enfermera junto con el personal de salud juega un papel importante para la promoción y prevención de enfermedades.

El presente trabajo de investigación consta de los siguientes capítulos:

En el **Capítulo 1**, se describe el problema, la que incluye el planteamiento del problema, la formulación del problema, los objetivos tanto generales como específicos, se argumenta la justificación y de describen las limitaciones encontradas en el estudio.

En el **Capítulo 2**, se desarrolló el marco teórico referencial, en donde se consideraron los antecedentes nacionales e internacionales, la base teórica que sustenta y fundamenta a la investigación, la definición de términos, las hipótesis, las variables y la operacionalización de variables.

El **Capítulo 3**, comprende la metodología y en ella se describe el enfoque, tipo, método y diseño de la investigación; el lugar de ejecución del estudio; la población, muestra y unidad de análisis; los criterios de inclusión y exclusión; el procesamiento de datos; el análisis de datos y por último los aspectos éticos.

En el **Capítulo 4**, se presentan los resultados obtenidos en la investigación y la discusión que es la confrontación entre los antecedentes con los propios resultados del estudio.

En el **Capítulo 5**, se describen las conclusiones y recomendaciones a las que llegó la presente investigación.

Finalmente se presentan las referencias bibliográficas y los anexos, las que incluyen: operacionalización de variables, cuestionario, lista de cotejo, consentimiento informado, validez y confiabilidad.

CAPÍTULO 1

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del Problema

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define la calidad de vida como la percepción que tiene el individuo de su situación en la vida dentro del contexto cultural y de valores en los cuales se desempeña, además también incluye la relación con sus objetivos, expectativas e intereses.¹

Mientras que la Calidad de vida laboral corresponde a las condiciones y ambientes de trabajo favorables que protegen y promueven la satisfacción de los empleados mediante recompensas, seguridad laboral y oportunidades de desarrollo personal. Para Suttle el concepto de calidad de vida lo define como el grado en que los miembros de la organización satisfacen necesidades personales importantes a través de sus experiencias en la organización, mientras que para Robbins es el grado en que los miembros de la organización satisfacen necesidades personales importantes a través de sus experiencias en la toma de decisiones de sus vidas laborales. Las dimensiones que componen a la calidad de vida laboral pueden ser clasificadas en dos grandes grupos

aquellos que se refieren al entorno en el que se realizan las actividades de trabajo (condiciones objetivas) y aquellas que tienen que ver con la experiencia psicológica de los trabajadores.²

Tras el ataque contra el World Trade Center (WTC) más conocido como el ataque a las Torres Gemelas en el año 2001 en New York – Estados Unidos, un alarmante número de bomberos que respondieron a la escena y ha contribuido a los esfuerzos de limpieza comenzaron a mostrar signos consistentes de problemas respiratorios. Los síntomas van desde graves dificultades para la tos en general, que llegó a ser conocido como la "tos del WTC." Cinco años más tarde, los bomberos y otros rescatistas siguen sufriendo los mismos males respiratorios, así como los traumas psicológicos.³

El síndrome de burnout es un padecimiento que a grandes rasgos consistiría en la presencia de una respuesta prolongada de estrés en el organismo ante los factores estresantes emocionales e interpersonales que se presentan en el trabajo, que incluye fatiga crónica, ineficacia y negación de lo ocurrido.² La International Association of Fire Fighters cuantifica en 6,8% las incapacidades laborales permanentes que se deben a accidentes en cumplimiento de sus obligaciones y que son directamente atribuibles al estrés mental.⁴

En los Estados Unidos, la prevalencia de la exposición de bomberos a eventos traumáticos a lo largo de la vida es del 40% al 81% por ciento, y se estima que entre un 60,7% de hombres y un 51,2% de mujeres han sido expuestos a uno o más eventos traumáticos. En un estudio realizado por Corneil, reportaron tasas similares de prevalencia del Trastorno de Estrés Post

Traumático para los bomberos profesionales de Canadá y EE.UU. (17% frente al 22%, medido por la Escala de Impacto de Eventos), aunque los dos grupos diferían en el tipo y la frecuencia de uso en el año anterior. Las menores tasas de prevalencia se encontraron en profesionales de Australia y los bomberos voluntarios (7%) y en los bomberos en prácticas (12%).⁵

El Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú (CGBVP), está conformado por los bomberos voluntarios en actividad, los bomberos asimilados y los bomberos en situación de retiro, que prestan servicio público de manera voluntaria y “ad honorem” no son considerados como funcionarios ni servidores públicos.⁶

Un hecho en la que se contó con la participación de los Bomberos fue el caso del incendio de Mesa Redonda en el Cercado de Lima, el suceso se presentó aproximadamente a las 7:10 de la noche del 29 de diciembre del año 2001 mientras miles de personas realizaban sus compras de fin de año, se produjo un incendio de grandes proporciones en el cruce de los jirones Cusco y Andahuaylas, la mayoría de locales aledaños se encontraban llenos con mercadería pirotécnica. Al inicio, 30 personas quedaron atrapadas en un almacén de plásticos y estas fueron rescatadas por los bomberos, pocos minutos antes que el fuego llegara a alcanzar el lugar. De un total de 29 ambulancias que acudieron a atender la emergencia, 12 pertenecían al Ministerio de Salud, y atendieron a las víctimas en el lugar del incidente; entre ellos 75 bomberos con cuadro clínico de fatiga y lesiones por quemaduras.⁷

En el año 2016 el cuerpo de bomberos del Perú tuvo la pérdida de tres de sus efectivos después de 85 años ,Teniente CBP Alonso Salas Chanduvi, Sub

Teniente CBP Raúl Sánchez Flores y Sub Teniente CBP Eduardo Jiménez Soriano fallecieron en el incendio de lo que sería el almacén del MINSA, el siniestro se registró a las 20:00 horas aproximadamente del 18 de Noviembre, los tres efectivos pertenecientes a la compañía de bomberos Roma 2 salieron con sus unidades hacia el lugar, al aproximar las 22:00 horas ingresaron para evacuar a las personas que se encontraban dentro del lugar. Al aproximar las 23:00 horas se perdió comunicación con ellos, horas antes efectivos de otras compañías que estaban en el lugar relatan que se presentaron 3 explosiones las cuales debilitaron la edificación y emanaban gases tóxicos, la búsqueda de los efectivos tuvo parte toda la madrugada del día 19 de Noviembre, a las 6 de la mañana se realizaron las operaciones para realizar dos forados en las paredes de donde se sospechaban se encontrarían los cuerpos de los tres desaparecidos, horas después encontraron los tanques de aire con lo que sería sus restos calcinados.

Los bomberos voluntarios en cumplimiento de las funciones asignadas en su respectiva ley están expuestos permanentemente a eventos estresantes atípicos propios del trabajo en situaciones de alto riesgo para su salud física y mental así como a la exposición a situaciones de dolor y sufrimiento humano intenso o masivo y a estímulos traumáticos como la visión y manipulación de restos humanos en situaciones críticas y/o la presencia de niños gravemente heridos o muertos, compañeros gravemente heridos o muertos en la línea del deber.

Al ser el trabajo de los bomberos eminentemente voluntario muchos de ellos tienen que desenvolverse en actividades laborales o estudios que garanticen su supervivencia encontrando una disonancia cognitiva entre su

función eminentemente voluntaria que lo satisface en lo personal y sus obligaciones que le garanticen su supervivencia económica pero que les resta tiempo para desempeñarse como bomberos voluntarios. Generando conflictos emocionales laborales y/o familiares toda vez que en este último punto las familias demandan mayor presencia de ellos en sus hogares en especial si sus ausencias por el servicio voluntario no repercuten en el bienestar económico para la familia. Por otra parte el trabajo que desempeñan en las labores diarias está marcado por deficiencias en sus equipos de protección personal , los cuales se encuentran gastados o seriamente deteriorados así como las limitaciones en los equipos para la atención de emergencias los cuales están desactualizados o escasos , lo cual genera frustración en los bomberos por no poder desarrollar sus funciones como deberían hacerlas por estas consideraciones podemos intuir que la función como bombero voluntario puede llegar a afectar su calidad de vida laboral trayendo como consecuencia el desarrollo de signos y síntomas propios del síndrome de Burnout.

1.2. Formulación del problema

¿Cuál es la relación entre calidad vida laboral y Síndrome de Burnout en Bomberos Voluntarios de 10 compañías de bomberos integrantes de la cuarta comandancia departamental Lima-Centro, 2019?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo General

- Determinar la relación que existen entre calidad de vida laboral y síndrome de Burnout en los Bomberos de 10 compañías de la IV Comandancia Departamental Lima-Centro, octubre-diciembre del 2018.

1.3.2. Objetivos específicos

- Describir los niveles de calidad de vida laboral de los Bomberos de 10 compañías de bomberos integrantes de la cuarta comandancia departamental Lima-Centro.
- Describir los niveles del Síndrome de Burnout en Bomberos de 10 compañías de bomberos integrantes de la cuarta comandancia departamental Lima-Centro.

1.4. Justificación

Los integrantes de los cuerpos de bomberos sean estos voluntarios o rentados enfrentan numerosos estímulos estresantes propios de su trabajo como lo demuestran los diversos estudios anteriormente planteados, los cuales los hacen especialmente vulnerables a los signos y síntomas característicos del Burnout, así mismo como los estilos de vida de estos bomberos influyen en su rendimiento profesional, en este sentido la presente investigación tuvo por objetivo conocer y describir la relación que existe entre calidad de vida laboral y Síndrome de burnout que atraviesan los bomberos en nuestro país, dándonos cuenta de cómo repercuten las emergencias y la exposición a eventos traumáticos en sus vidas , también poder conocer sobre la calidad de vida profesional que tienen actualmente y poder encontrar la relación que existe entre estas dos variables que estamos investigando y poder ver cómo estas repercuten en el trabajo diario de los bomberos de 10 compañías de la IV Comandancia Departamental Lima Centro.

Los resultados nos permitieron reconocer el riesgo potencial en que se pueden encontrar los efectivos de las 10 compañías de la IV Comandancia Departamental Lima Centro en relación a su estilo de vida laboral y la

presencia de signos y síntomas propios del Síndrome de Burnout lo que a su vez permitirá a futuras investigaciones diseñar, establecer y difundir medidas educativas y preventivas a fin de lograr estilos de vida laborables saludables y de esta forma optimizar el servicio que se brinda a la comunidad.

1.5. Limitaciones

El presente trabajo de investigación tuvo limitaciones dado que existen escasos antecedentes nacionales con respecto a la variable de estudio que es una población que recientemente está siendo tomada por algunos tesisistas a nivel nacional.

CAPÍTULO 2

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

2.1. Antecedentes internacionales

Gaspar JB⁸ realizó una investigación en España en el 2014 titulado: ***“Estudio del síndrome de burnout en los bomberos voluntarios portugueses”***. *Objetivo:* Estudiar el síndrome de burnout en los bomberos voluntarios portugueses. *Metodología:* La técnica de estudio adoptada fue el cuestionario, siendo utilizados para la evaluación del Burnout el Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI-GS). *Resultados:* la proporción de bomberos con Burnout clínicamente significativo es reducida, registrándose apenas un 4,68% de casos en la muestra analizada. *Conclusiones:* las exigencias del trabajo contribuyen para el aumento de los niveles de Burnout en general, mientras que, por otro lado, el control del trabajo representa una contribución positiva para la disminución del Burnout en general, así como del agotamiento y la despersonalización, y para el aumento de la eficacia profesional.

Castro N⁹ realizó un estudio en Argentina en el año 2016 titulado:

“Satisfacción Laboral y Síndrome de estar quemado por el trabajo en Bomberos de la Policía de la Provincia de San Luís”. *Objetivo:* Investigar la presencia del Síndrome de estar Quemado por el Trabajo en el Cuerpo de Bomberos de la Policía de la Provincia San Luís, Argentina. Conocer la relación entre el estrés laboral crónico y satisfacción laboral y las diferencias según la situación socio demográfico. *Metodología:* Los instrumentos de recolección de datos fueron el Cuestionario de Satisfacción en Contextos Organizacionales s20/23 de Meliá y Peiró. El Maslach Burnout Inventory General Survey (MBI-GS) de Maslach y Jackson. *Resultados:* El grupo de mayor edad, entre 39 y 48 años no registra puntajes de riesgo. El grupo de Hasta 39 registró puntajes de riesgo para los factores de Satisfacción Total; Satisfacción con la Supervisión (8% del grupo); Satisfacción con el Ambiente Físico (12% del grupo); Satisfacción con las prestaciones (16% del grupo). Sólo para el factor Satisfacción con las Prestaciones donde el grupo de Hasta 39 años acumuló tan sólo un 84% de los sujetos. Para el resto de los factores los tres grupos acumularon más del 90% de los sujetos en la categoría de No Riesgo. *Conclusiones:* No se registró presencia significativa de burnout en el personal del cuerpo de bomberos; no se encontraron niveles de riesgo en cuanto a satisfacción laboral. Se registró mayor insatisfacción y niveles más elevados de burnout en los grupos de menor edad y menor antigüedad.

Diaz et al⁴ realizaron un estudio en España en el año 2014 titulado: **“Personalidad y Calidad de vida profesional en bomberos”.** *Objetivo:* Estudiar cómo interactúan las variables sociodemográficas, antecedentes laborales y personalidad en la calidad de vida profesional. *Metodología:* se empleó un cuestionario sociodemográfico, Professional Quality Life Scale (ProQOL-III), Escala Laboral del Cuestionario de Sucesos Vitales y El NEO

Personality Inventory Revised (NEO PIR). *Resultados:* Bajo nivel de estrés en conflicto como cambio, puntuación media en neuroticismo y extraversión, valor más alto en satisfacción por ayuda. *Conclusiones:* Escasa percepción de estrés por conflictos interpersonales en el puesto de trabajo o por los cambios en la situación laboral, Escasa presencia del riesgo de “Estrés traumático secundario, Mayor puntuación en Neurocismo, más tempo trabajado en la profesión y mayor percepción de cambios en el lugar de trabajo, predicen mayor riesgo de padecer “Estrés traumático secundario”. Mayor puntuación en Extraversión y Responsabilidad, y menor percepción de conflictos interpersonales en el puesto de trabajo predicen una mayor insatisfacción por ayudar”.

Díaz M¹⁴ realizó un estudio en Gran Canaria en el año 2014 titulado: ***“Relación entre personalidad, afrontamiento y apoyo social con Burnout, Calidad de Vida Profesional y salud, en Bomberos de Gran Canaria”***. *Objetivo:* describir y analizar las relaciones que pudieran existir entre antecedentes laborales, variables personales y sociales con el burnout, la calidad de vida profesional y la salud en bomberos de Gran Canaria. *Metodología:* se empleó un cuestionario Ad Hoc para la variable sociodemográfica, El Cuestionario de Sucesos Vitales (CSV) (Sandín & Chorot, 1987) se diseñó para evaluar el estrés percibido que genera los sucesos vitales, en población general. El cuestionario Coping Orientation to Problems Experienced (COPE) para la variable de afrontamiento El NEO Personality Inventory Revised (NEO PI R) para la variable personalidad, El Social Support Behaviors (SS-B) (Vaux et al., 1987) para la variable apoyo social , El Maslach Burnout Inventory (MBI) (Maslach & Jackson, 1981 para la variable de Burnout y La escala Professional Quality Life Scale (ProQOL-III) para la variable calidad

de vida laboral *Resultados:* Con respecto de la calidad de vida laboral, la relación del tiempo trabajado fue significativa y directa con Estrés traumático ($p < .01$). En el caso de la Satisfacción por ayudar la tendencia de la relación fue inversa ($p < .05$). Es decir, cuanto mayor es el tiempo de trabajo acumulado en la profesión más acentuados están los aspectos negativos de la calidad de vida profesional como son un elevado Estrés traumático secundario y una escasa Satisfacción por ayudar. *Conclusiones:* En líneas generales, la puesta en marcha de medidas de prevención primaria del burnout, del estrés traumático y de los problemas de salud física y salud mental, en esta muestra de bomberos puede ser muy eficiente por los bajos niveles mostrados en la prevalencia de estos problemas.

2.2. Antecedentes nacionales

No se encontraron antecedentes nacionales para las variables calidad de vida laboral y síndrome de burnout en bomberos de Perú.

2.3. Base teórica

2.3.1. Calidad de Vida Laboral

2.3.1.1. Definición

La calidad de vida laboral se refiere a mantener un ambiente laboral propicio y satisfactorio para el desarrollo y bienestar de las personas que conforman una empresa, implementando estrategias para el mejoramiento de condiciones favorables, motivación y rendimiento laboral para el desarrollo de las actividades propias del trabajo, causando un impacto positivo en términos de productividad y relaciones interpersonales en una empresa.²

2.3.1.2. Dimensiones

Las dimensiones que componen a la calidad de vida en el trabajo son 7 con sus respectivos indicadores:

A) *Soporte Institucional para el trabajo:* valora los estándares de exigencia que existen en la institución donde labora, así mismo lo ayuda para poder realizar actividades con mayor satisfacción.

Siendo sus indicadores los siguientes:

- ✓ Procesos de trabajo
- ✓ Supervisión laboral
- ✓ Apoyo de los superiores para la realización del trabajo
- ✓ Evaluación del trabajo
- ✓ Oportunidades de promoción
- ✓ Autonomía

B) *Seguridad en el trabajo:* valora todos los recursos que brinda la institución para que el trabajador no exponga su salud, ni su integridad física ante la labor diaria. Siendo sus indicadores los siguientes:

- ✓ Procedimientos de trabajo
- ✓ Ingresos y salarios
- ✓ Derechos contractuales de los trabajadores
- ✓ Capacitación

C) *Integración al puesto de trabajo:* valora el ambiente de trabajo donde se desarrolla el trabajador a través del cual el empleado

empieza a comprender y aceptar los valores de la entidad donde labora. Siendo sus indicadores los siguientes:

- ✓ Pertinencia
- ✓ Motivación
- ✓ Ambiente de trabajo

D) Satisfacción por el trabajo: valora la satisfacción del trabajador ante su puesto laboral y ambiente donde se viene desarrollando.

Siendo sus indicadores los siguientes:

- ✓ Dedicación al trabajo
- ✓ Orgullo por la institución
- ✓ Participación en el trabajo
- ✓ Autonomía
- ✓ Reconocimiento por el trabajo
- ✓ Autoevaluación

E) Bienestar logrado a través del trabajo: Valora los beneficios y estímulos que recibe ante un ambiente agradable de trabajo. Siendo sus indicadores los siguientes:

- ✓ Identificación con la institución.
- ✓ Beneficios del trabajo del ocupado para otros.
- ✓ Disfrute de la vida laboral.
- ✓ Satisfacción por la vivienda.
- ✓ Evaluación de la salud general.
- ✓ -Evaluación de la nutrición.

F) *Desarrollo Personal:* Valora las oportunidades de crecimiento laboral y personal que puede llegar a tener mediante la entidad donde labora. Siendo sus indicadores los siguientes:

- ✓ Logros
- ✓ Expectativas de mejora
- ✓ Seguridad personal

G) *Administración del tiempo libre:* Valora la distribución de tiempo libre que puede manejar para su familia y distracciones ajenas a la labor diaria. Siendo sus indicadores los siguientes:

- ✓ Planificación del tiempo libre
- ✓ Equilibrio entre trabajo y vida familiar

2.3.2. Síndrome de Burnout

2.3.2.1. Definición

El término “síndrome de burnout” como originalmente se describió ha tenido varias traducciones al español entre las que podemos mencionar: síndrome de burnout, síndrome de burned out, síndrome del quemado, síndrome de sobrecarga emocional, síndrome del desgaste profesional y síndrome de fatiga en el trabajo, entre otros. La más aceptada hoy en día es la propuesta por Maslach y Jackson en 1981; quienes consideran que el síndrome es una forma inadecuada de afrontar un estrés emocional crónico cuyos rasgos principales son el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del desempeño personal.¹⁰

2.3.2.2. Causas

Se han descrito varios factores de riesgo para que se desarrolle el síndrome de burnout, entre los cuales se encuentran personas jóvenes, género femenino, solteros o sin pareja estable, mayores turnos laborales o sobrecarga laboral, estado civil, número de hijos, rasgos de personalidad tales como personas idealistas, optimistas, con expectativas altruistas elevadas, deseo de prestigio y mayores ingresos económicos. De entre todos los factores de riesgo comentados el que resulta ser más prevalente e importante es el de sobrecarga de trabajo.¹⁰

2.3.2.3. Sintomas

- A) Negación:** la persona afectada es la última en aceptar que tiene el problema.
- B) Aislamiento:** es frecuente que la persona afectada se retire de la familia, sus colegas y amigos.
- C) Ansiedad:** es la sensación persistente que tiene el medico de que algo malo va a suceder. Miedo o temor: una sensación poderosa de temor de acudir al trabajo.
- D) Depresión:** es uno de los problemas cada vez más comunes en médicos y estudiantes de medicina; siendo uno de los más frecuentes en éste síndrome y por supuesto uno de los síntomas más peligrosos ya que puede llevar al suicidio.¹⁰

2.3.2.4. Dimensiones

Las dimensiones que componen al Síndrome de Burnout son 3 y se presentan a continuación con sus respectivas variables:

A) Agotamiento Emocional

Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Siendo estos sus indicadores:

- ✓ Agotamiento
- ✓ Desgano
- ✓ Frustración
- ✓ Cansancio

B) Despersonalización

Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Siendo estos sus indicadores:

- ✓ Indiferencia
- ✓ Culpabilidad

C) Realización Personal:

Evalúa los sentimientos de auto eficiencia y realización personal en el trabajo. Siendo estos sus indicadores:

- ✓ Empatía
- ✓ Satisfacción laboral

2.3.2.5. Prevención

Se debe tomar en cuenta como puntos clave en la prevención del síndrome de Burnout:

- ✓ Proceso personal de adaptación de expectativas a la realidad cotidiana.
- ✓ Formación.
- ✓ Equilibrio de áreas vitales: familia, amigos, aficiones, descanso,

trabajo.

- ✓ Fomento de buena atmósfera de equipo: espacios comunes, objetivos comunes.
- ✓ Limitar la agenda laboral.
- ✓ Tiempo adecuado para cada paciente.
- ✓ Minimizar la burocracia con apoyo de personal auxiliar.
- ✓ Formación continua dentro de la jornada laboral.
- ✓ Coordinación con espacios comunes, objetivos compartidos.
- ✓ Diálogo efectivo con las autoridades.¹⁰

2.3.3. Cuerpo de Bomberos

2.3.3.1. En el Ambito Internacional

Los bomberos en Sudamérica se pueden clasificar en 2 áreas: voluntarios y mixtos. El sistema voluntario está presente en la región desde el año 1835 y actualmente son 3 los países que se rigen 100% bajo la entrega desinteresada: Chile, Perú y Paraguay. Por otro lado, el sistema mixto reúne a bomberos remunerados y voluntarios. En Latinoamérica los bomberos de Guayaquil, Ecuador también Perú y Paraguay cuentan con sistemas 100% voluntarios. En otros países, como Bolivia, Uruguay o Argentina se registra un sistema mixto. Finalmente, Brasil en su mayoría es remunerado pero igualmente tiene unidades voluntarias, como la Asociación de Bomberos Voluntarios del estado de Catarina. Según el Informe "Servicios públicos de urgencias: el dialogo social en un medio de constante evolución", elaborado por la Oficina Internacional del Trabajo de Naciones Unidas, en el año 2003, la cifra de bomberos voluntarios en otros países del mundo también ha sido alta. En Sudamérica el sistema de bomberos es voluntario o mixto:

- **Chile:** 313 Cuerpos de Bomberos 100% voluntarios.
- **Perú:** Cuerpo General de Bomberos voluntarios del Perú 100% voluntarios.
- **Paraguay:** Cuerpo de Bomberos 100% voluntarios
- **Uruguay:** Cuerpos de Bomberos voluntarios y remunerados.
- **Argentina:** Cuerpos de Bomberos voluntarios y Bomberos de Brigadas de la Policía Federal remuneradas.
- **Bolivia:** Cuerpo de Bomberos voluntarios y Policía con dos unidades remuneradas.
- **Ecuador:** Cuerpo de Bomberos de Guayaquil 100% voluntarios, mientras que de Quito son remunerados.
- **Colombia:** Cuerpo de Bomberos voluntarios, oficiales y aeronáuticos.
- **Venezuela:** Compañías remuneradas y voluntarios "Bomberos Universitarios".
- **Brasil:** La mayoría de los Cuerpos de Bomberos son remunerados, voluntarios en Santa Catarina.¹¹

2.3.3.2. Cuerpo de Bomberos Voluntarios del Perú

A) Historia

En el Perú, la necesidad de combatir incendios se inicia en el año 1772, cuando aún éramos colonia de España. Fue el Gobernador de estos reinos, El Virrey Don Manuel de Amat y Juniet quien creó por su "Auto de Buen Gobierno" la primera organización de Bomberos, la que se fundó el 2 de enero de 1772. Pero esta y muchas otras entidades que se crearon después tuvieron una vida efímera y desaparecieron al poco tiempo. La creada por el Virrey de Amat la integraban carpinteros,

carroceros y albañiles que al toque de las campanas de los templos y vecinos, acudían presurosos con sus respectivas herramientas y comitivas de oficiales y aprendices para cortar el fuego. Esta misión fue más tarde encomendada a los “aguadores”, que era el gremio encargado de proveer agua a las nacientes casas de la Ciudad de Lima.¹²

Hasta el año 1849, luego de 28 años de establecida la Republica, no se contaba en el país con elementos especialmente dedicados a combatir el flagelo de los incendios, por lo cual, el desastroso incendio ocurrido en el citado año, que arrasó con la Aduana del Puerto del Callao y se prolongó durante tres días con sus noches, fue combatido por los batallones de milicias del Callao y Granaderos, haciendo uso de agua de mar que era transportada en baldes de cuero, que dejó un saldo de dos soldados muertos. A ello se sumó el trágico incendio del Molino de los señores Moller Moore & Cia., ocurrido el 1 de diciembre de 1860, en la calle Marco Polo del Callao. Motivados por el temor de que ocurriera otro incendio de iguales o peores proporciones, un grupo de ex Ferrusolas o ex Reinas, secundados por un entusiasta grupo de vecinos notables y prósperos comerciantes extranjeros radicados con el Callao, se reunió el año el miércoles 5 de diciembre de 1860 en el establecimiento comerciales y proteger sus vidas y propiedades del devastador elemento. Con el consenso y aprobación de 54 concurrentes a la primera reunión realizada el 5 de diciembre de 1860, de los señores Colville y Dawson, en la calle del Comercio, a fin de buscar sus intereses comerciales y proteger sus vidas y propiedades del devastador elemento.¹²

B) Incendios Conmemorativos en Lima

Entre los múltiples incendios que se presentaron en la capital cabe resaltar los siguientes:

- Incendio de la calle Plumereros (14 de febrero de 1931) .¹²
- Incendio Discoteca Utopía (20 de julio del 2002).¹³
- Incendio Centro Comercial Mesa Redonda (29 de diciembre 2001).⁷
- Incendio Almacén del MINSA – El Agustino (18 de octubre 2016).

C) Definición y Jerarquías

El Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú (CGBVP), está conformado por los bomberos voluntarios en actividad, los bomberos asimilados y los bomberos en situación de retiro, que prestan servicio público de manera voluntaria y ad honorem. No son considerados como funcionarios ni servidores públicos.⁶

Los Bomberos Activos son personas naturales que cumplen con los requisitos, procedimientos y normas que regulan el ingreso y permanencia en el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú.

Los bomberos conforman un orden jerárquico, y su prelación es el principio de la disciplina institucional, y tienen la siguiente estructura:

- 1º) **Oficiales Generales:** están conformados por: Brigadier General y Brigadier Mayor.
- 2º) **Oficiales Superiores:** lo integran: Brigadier y Teniente Brigadier.

- 3º) **Oficiales:** está compuesto por: Capitán, Teniente y Subteniente.
- 4º) **Personal subalterno:** está constituido por: Seccionario y Aspirante

Los ascensos en sus diferentes niveles se otorgan de conformidad al Reglamento Interno de Funcionamiento del CGBVP.⁶

D) Funciones

Son funciones del CGBVP las siguientes:

- Ejecutar acciones de prevención de incendios, accidentes e incidentes con materiales peligrosos.
- Coordinar con las entidades públicas o privadas a nivel nacional las acciones de prevención de incendios, accidentes e incidentes con materiales peligrosos.
- Combatir, controlar y extinguir incendios, rescatar personas expuestas a peligro por incendios, siniestros, accidentes, e incidentes con materiales peligrosos y atender las emergencias derivadas de estos, en coordinación con los órganos u organismos competentes del Estado, según cada caso.
- Atender, dirigir y controlar incidentes o emergencias ocasionadas con materiales peligrosos que pongan en riesgo la vida humana, el medio ambiente y/o el patrimonio público o privado.
- Atender emergencias médicas y atención pre-hospitalaria de conformidad con la normativa emitida por el Sector Salud.
- Participar en las acciones de primera respuesta en desastres naturales o desastres antropogénicos, de conformidad con las

normas y lineamientos del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres.

- Brindar asistencia técnica, capacitación, y emitir opinión técnica a entidades públicas o privadas que lo soliciten, en materias relacionadas a sus funciones en coordinación con la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú.
- Proponer reglamentos, normas, lineamientos, procedimientos o directivas, sobre prevención, control y extinción de incendios e incidentes con materiales peligrosos, y emitir opinión respecto de los existentes de oficio o a requerimiento.
- Acreditar a sus miembros ante el CENEPRED para que colaboren con dicha entidad en la verificación del cumplimiento de las normas de seguridad, conforme a lo establecido en el primer párrafo del literal b) del numeral 7 del artículo 4° de la Ley N° 29090, Ley de Regulación de Habilitaciones Urbanas y de Edificaciones.
- Realizar estudios sobre las causas y desarrollo de los incendios atendidos para prevenir, prevenir, capacitar y mejorar sus técnicas operacionales.
- Usar de manera correcta y diligente los bienes, servicios, equipos, recursos y materiales otorgados para el cumplimiento de sus funciones.⁶

E) Comandancias Departamentales (CD)

Actualmente existen las siguientes comandancias departamentales⁶: I CD Piura, II CD Lambayeque, III CD La Libertad, IV CD Lima-Centro, V CD Callao, VI CD Ica, VII CD Arequipa, VIII CD

Tacna, IX CD Cusco, X CD Junín Centro, XI CD Loreto, XII CD Ucayali, XIII CD Ancash, XIV CD Huánuco, XV CD Junín Oriente, XVI CD Madre de Dios, XVII CD San Martín, XVIII CD Tumbes, XIX CD Apurímac, XX CD Puno, XXI CD Moquegua, XXII CD Amazonas, XXIII CD Cajamarca, XXIV CD Lima Sur y XXV CD Lima Norte.

F) Cuarta Comandancia Departamental Lima

La IV Comandancia Departamental de Lima-Centro está conformada por las siguientes compañías: Roma N° 2, France N° 3, Lima N°4, Victoria N°8, Salvadora Lima N°10, Internacional N°14, Rímac N°21, Chosica N°32, Magdalena N°36, San Miguel N°83, San Isidro N° 100, Chaclacayo N° 115, San Juan de Lurigancho N° 121, Salamanca N° 127, Santa Anita - Técnico CBP Carlos León Delgado N° 138, Cap. CBP Andrés Román Gutiérrez N° 169 y El Agustino N° 176.

2.3.4. Teoría de Enfermería: Teoría de Nola Pender

2.3.4.1. Modelo de promoción de la salud

El modelo de promoción de salud de Pender, define actividades realizadas, para el desarrollo de recursos que mantengan o intensifiquen el bienestar de la persona. Tiene como propuesta de integrar la enfermería a la ciencia del comportamiento, identificando los factores que influyen los comportamientos saludables, además de una guía para explorar el complejo proceso biopsicosocial, que motiva a los individuos para que se comprometan en comportamientos promotores de la salud.¹⁴

2.3.4.2. Meta Paradigmas

- **Salud:** Estado altamente positivo. La definición de salud tiene más importancia que cualquier otro enunciado general.
- **Persona:** Es el individuo y el centro de la teorista. Cada persona está definida de una forma única por su propio patrón cognitivo-perceptual y sus factores variables.
- **Entorno:** No se describe con precisión, pero se representan las interacciones entre los factores cognitivo- perceptuales y los factores modificantes que influyen sobre la aparición de conductas promotoras de salud.
- **Enfermería:** El bienestar como especialidad de la enfermería, ha tenido su auge durante el último decenio, responsabilidad personal en los cuidados sanitarios es la base de cualquier plan de reforma de tales ciudadanos y la enfermera se constituye en el principal agente encargado de motivar a los usuarios para que mantengan su salud personal.¹⁴

2.4. Definición de terminus

- **Calidad de Vida Laboral:** son las condiciones y ambientes de trabajo favorables que protegen y promueven la satisfacción de los empleados mediante recompensas, seguridad laboral y oportunidades de desarrollo personal.
- **Síndrome de Burnout:** es una forma inadecuada de afrontar un estrés emocional crónico cuyos rasgos principales son el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del desempeño personal.

- **Bomberos Voluntarios:** es aquella persona que está capacitada conforme para la extinción de incendios y también para asistir a víctimas en cualquier otro tipo de desastre como los terremotos, las inundaciones, entre otros sin recibir remuneración alguna del estado.

2.5. Hipótesis

2.5.1. Hipótesis General

- Existe una relación negativa entre la calidad de vida laboral y el síndrome de Burnout en los Bomberos de 10 compañías de la IV Comandancia Departamental Lima Centro 2018.

2.5.2. Hipótesis específicas:

- La calidad de vida laboral de los Bomberos de 10 compañías de bomberos integrantes de la cuarta comandancia departamental Lima Centro es poco satisfactoria.
- El Síndrome de Burnout en los Bomberos de 10 compañías integrantes de la cuarta comandancia departamental Lima Centro registrarán niveles altos.

2.6. Variables y Operacionalización de variables

2.6.1. Variables

- V₁: Calidad de vida laboral
- V₂: Síndrome de burnout

2.6.2. Operacionalización de variables

(Ver Anexo N° 01)

CAPÍTULO 3

METODOLOGÍA

3.1. Enfoque de la Investigación

El trabajo de investigación tiene un enfoque cuantitativo porque se basa en la recolección de la teoría y la recolección de datos permitiéndonos tener un panorama amplio del escenario donde se va trabajar teniendo una medición numérica y un dato estadístico¹⁵.

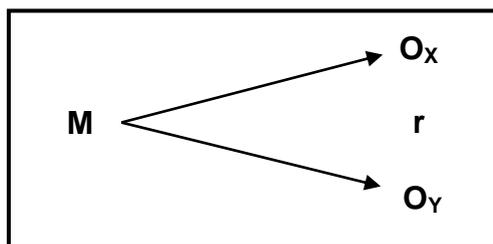
3.2. Tipo y método de investigación

La investigación es de tipo básica, porque parte de un marco teórico y permanece en el con la finalidad de formular nuevas teorías. El método es no experimental, ya que el objetivo es observar los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos y relacionarlos.¹⁵

3.3. Diseño de la investigación

Para la presente investigación se empleó el diseño descriptivo correlacional, porque el estudio busca describir cada una de las variables para después a partir de los resultados realizar una comparación entre las dos¹⁵.

El esquema es de la siguiente forma:



Donde:

M = Representa la muestra de estudio: Bomberos de las 10 Compañías de la IV Comandancia Departamental Lima-Centro.

O_x = Representan la variable: Síndrome de Burnout

O_y = Representan la variable: Calidad de Vida Laboral

r = Es la relación que existe entre las variables

3.4. Lugar de ejecución de la investigación

La presente investigación se llevo a cabo en la IV Comandancia Departamental Lima Centro fundada en el año 1985 a cargo de 18 compañías las cuales están regidas por un Comandante Departamental que está al mando de estas compañías en cualquier incidente que pudiera suscitarse velando por su seguridad, de las cuales se ha seleccionado por conveniencia 10 compañías, siendo éstas:

- **Compañía de Bomberos Roma N° 2**
(Jr. Junín No. 560 - Cercado de Lima)
- **Compañía de Bomberos France N°3**
(Jr. Moquegua No. 240 - Cercado de Lima)
- **Compañía de Bomberos Victoria N° 8**
(Av. Manuel Cisneros No. 597 - La Victoria)

- ***Compañía de Bomberos Salvadora Lima N°10***
(Jr. De La Unión No. 1027 - Cercado de Lima)
- ***Compañía de Bomberos Internacional N°14***
(Jr. Rebeca Oquendo No. 360 – Breña)
- ***Rímac N°21***
(Jr. Trujillo No. 836 – Rímac)
- ***Magdalena N°36***
(Av. Sucre No. 899 - Pueblo Libre)
- ***San Miguel N°83***
(Jr. Sucre Cdra. 7 - San Miguel)
- ***San Isidro N°100***
(Calle Godofredo Garcia 439, San Isidro)
- ***Waldo Hernán Olivos – Jesús María N°202***
(Jirón Capac Yupanqui, cuadra 16 - Jesús María)

3.5. Población, muestra, selección y unidad de análisis

La población estuvo representada por 901 Bomberos Voluntarios pertenecientes a las 10 compañías seleccionadas de la IV Comandancia Departamental de Lima Centro.

La muestra estuvo conformada por 120 Bomberos Voluntarios pertenecientes a las 10 compañías seleccionadas de la IV Comandancia Departamental de Lima Centro.

Para la selección de la muestra se empleó el muestreo no probabilístico por cuotas (Ver Anexo N° 02).

La unidad de análisis está representada por los bomberos voluntarios de la IV Comandancia Departamental de Lima Centro.

3.6. Criterios de inclusión y exclusión.

3.6.1. Criterios de inclusión:

- Bombero voluntario con el grado de: Seccionario, Subteniente, Teniente y Capitán.
- Bomberos voluntarios en actividad.

3.6.2. Criterios de exclusión

- Bomberos voluntarios que ostenten el grado de Teniente Brigadier, Brigadier y Brigadier Mayor.
- Bomberos voluntarios en estado de Retiro.

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para el estudio se empleó como técnica de recolección de datos la encuesta.

Los instrumentos empleados fueron un cuestionario para medir la variable Calidad de Vida Laboral (CVT – GOHISALO) y un Test para medir la variable Síndrome de Burnout (TEST MASLACH BURNOUT INVENTORY).

A) El cuestionario CVT – GOHISALO: fue un cuestionario elaborado por Raquel González Baltazar, Gustavo Hidalgo Santacruz, José Guadalupe Salazar Estrada y María de Lourdes Preciado Serrano, todos de nacionalidad Mexicana y profesionales de la salud e investigación, El

cuestionario cuenta de 74 preguntas los cuales tienen una puntuación del 0 al 4. Los autores sometieron al cuestionario a un proceso de validación de: contenido, constructo y criterio, garantizando propiedades psicométricas que aseguran medir el concepto en la población estudiada (Ver Anexo N° 03). Para la validez de criterio emplearon la prueba de Mantel-Haenszel para chi cuadrado, en forma separada por cada dimensión. Asimismo, los autores sometieron a confiabilidad el cuestionario, el que fue medido con el coeficiente o índice Alpha de Cronbach, obteniéndose un valor de 0,9527; el mismo que fue aplicado en un hospital de Guadalajara a 305 profesionales de la salud. El cuestionario fue dividido en 7 dimensiones : soporte institucional para el trabajo que consto de 14 preguntas (06, 19, 26, 27, 28, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51 y 52), seguridad en el trabajo que constó de 15 preguntas (05, 07, 08, 09, 10, 11, 12, 13, 29, 30, 31, 33, 61 y 72) , integracion al puesto de trabajo que constó de 10 preguntas (18, 32, 36, 37, 39, 40, 41, 42, 43 y 65), satisfaccion por el trabajo que constó de 11 preguntas (1, 2, 3, 4, 14, 15, 16, 17, 20, 21 y 22), bienestar logrado a traves del trabajo que consto de 11 preguntas (23, 24, 34, 35, 38, 59, 60, 62, 66, 71 y73), desarrollo personal que constó de 8 preguntas (53, 54, 64, 67, 68, 69, 70 y74) y administracion del tiempo libre que constó de 5 preguntas (25, 55, 56, 57 y 58). (Ver Anexo N° 04).

B) El test de Burnout o “MBI”: que mide el síndrome de estrés laboral asistencial: cansancio emocional, despersonalización y falta de autorrealización personal, elaborado en Estados Unidos por Christina Maslach y Susan Jackson, psicólogas de profesión, que validaron el test en una población de 605 profesionales de los servicios sociales y

sanitarios en Estados Unidos. Fue aplicado en una muestra de 114 trabajadores administrativos y 144 policías, respectivamente. El análisis factorial exploratorio con componentes principales y rotación oblim de Kaiser del primer estudio reveló que el instrumento está conformado por tres factores que explican el 67,8% de la varianza total. El índice de confiabilidad fue determinado a través del alfa de cronbach el cual arrojó que los índices de las escalas oscilaban entre $\alpha=0,85$ y $\alpha=0,89$, los cuales son valores que reflejan altos niveles de consistencia de la prueba. El test cuenta con 22 preguntas los cuales tienen una puntuación del 0 al 6 y se divide en tres dimensiones: Agotamiento emocional consta de 9 preguntas (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20), despersonalización esta conformada por 5 preguntas (5, 10, 11, 15 y 22) y realización personal por 8 preguntas (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21) (Ver Anexo N° 05).

Así mismo se sometió a una prueba piloto para determinar la confiabilidad de los instrumentos (Ver anexo N° 06 y 07).

3.8. Procedimiento de recolección de datos

Se coordinó previamente con el Comandante de la IV Comandancia Departamental Lima Centro indicándole el estudio que se iba a realizar en las Compañías seleccionadas para el solicitándole el respectivo permiso para realizarlo poder ingresar a las Compañías de Bomberos que dirige (Ver Anexo N° 08), para luego aplicar los instrumentos (cuestionario y test) a los bomberos.

Una vez obtenido el permiso se coordinó previamente con el comandante departamental para poder aplicar las pruebas en el curso – Taller de “*Primeros Auxilios Psicológicos*” que fue brindando a los bomberos de la IV Comandancia Departamental Lima – Centro en la Universidad de Ciencias Aplicadas – Sede

San Miguel. Ante el permiso obtenido se procedió a aplicar los cuestionarios a los bomberos participantes en el auditorio de dicho taller previamente procediendo a la entrega del consentimiento informado (ver anexo N° 09).

3.9. Análisis de datos

El procesamiento estadístico, se realizó mediante el paquete estadístico SPSS versión 21, además se utilizaron tablas y gráficos con la finalidad de representar visualmente los datos recolectados en los instrumentos a través del módulo de comandos descriptivos.

Se han calificado y procesado los resultados de las variables Síndrome de Burnout y Calidad de Vida Laboral (CVL) a través de frecuencias y porcentajes de las cuales se desprenderán los grados de satisfacción en los niveles bajo, medio y alto, en cada dimensión de la CVL; y bajo, moderado y alto para el caso del Burnout. Finalmente, para determinar estadísticamente la correlación de las variables se ha empleado la correlación de Spearman ya que la prueba de homogeneidad de Kolomorov-Smirnov ha determinado que las puntuaciones se distribuyen normalmente.

3.10. Aspectos éticos

El proyecto de investigación fue sometido y aprobado por el Comité de Ética en Investigación de la Escuela de Enfermería Padre Luis Tezza, además se consideró en su totalidad los siguientes principios éticos:

- **Justicia:** cada participante será tratado como corresponde, con la finalidad de evitar las situaciones de desigualdad (ideológica, social, cultural, económica, etc).
- **Beneficencia:** se actuara en beneficio de otros, promoviendo sus

legítimos intereses y suprimiendo prejuicios.

- **No Maleficencia:** las preguntas del cuestionario se obtuvieron a fin de no realizar acciones que puedan causar daño o perjuicio a otros.
- **Autonomía:** el acceso de los participantes al estudio será voluntario y bajo previo consentimiento informado.

CAPÍTULO 4

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

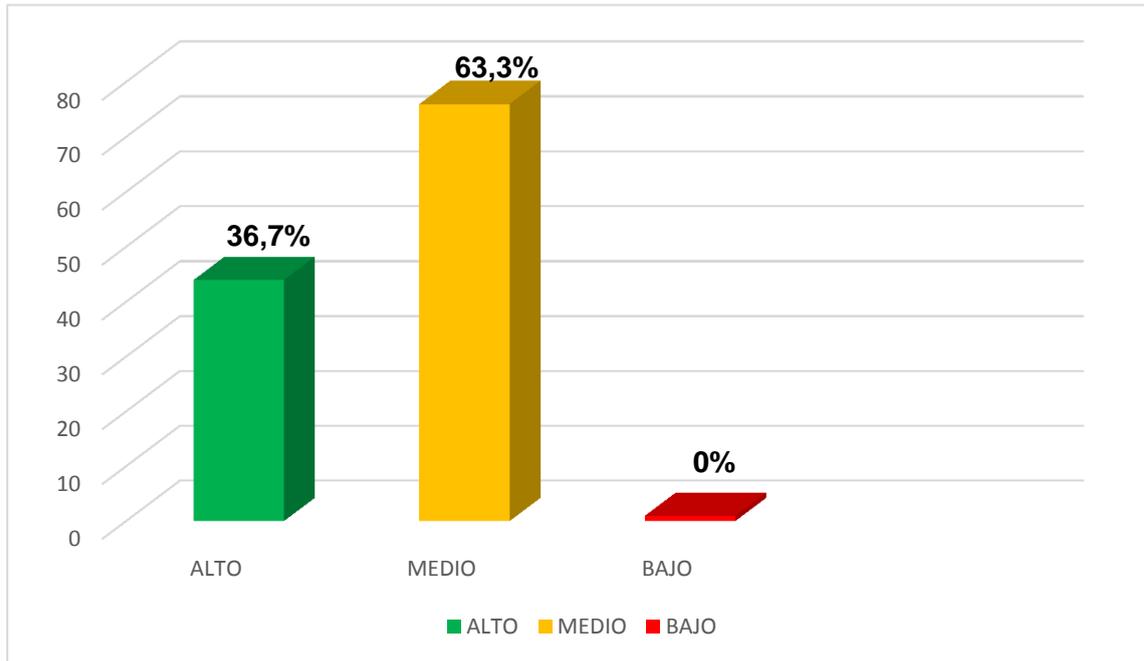
A continuación, se presentarán los resultados obtenidos por medio de gráficos y tablas representadas en porcentajes.

Tabla 1: Datos generales los Bomberos de 10 Compañías pertenecientes a la IV Comandancia Departamental Lima – Centro 2019

Datos Generales	Categoría	n = 120	100%
Edad	17 a 24 años	43	35,8
	25 a 31 años	44	36,6
	32 a 41 años	26	21,6
	42 a más años	7	5,8
Sexo	Masculino	24	20
	Femenino	96	80
Grado de Instrucción	Secundaria incompleta	1	0,8
	Secundaria completa	1	0,8
	Superior incompleta	23	19,1
	Superior completa	21	17,5
	Universitaria incompleta	40	33,3
	Universitaria completa	34	28,3
Estado Civil	Soltero (a)	103	85,8
	Casado (a)	1	0,8
	Vuido (a)	9	0,8
	Conviviente	7	5,8
	Divorciado (a)	0	0
Estrato Económico	Alto	9	7,5
	Medio	110	91,6
	Bajo	1	0,8
Número de hijos	Ninguno	93	77,5
	1 a 3 hijos	26	21,6
	5 hijos a más	1	0,8
Grado en el CGBVP	Seccionario	57	47,5
	Sub teniente	47	39,1
	Teniente	9	7,5
	Capitán	7	5,8
	Teniente Brigadier	0	0
	Brigadier	0	0

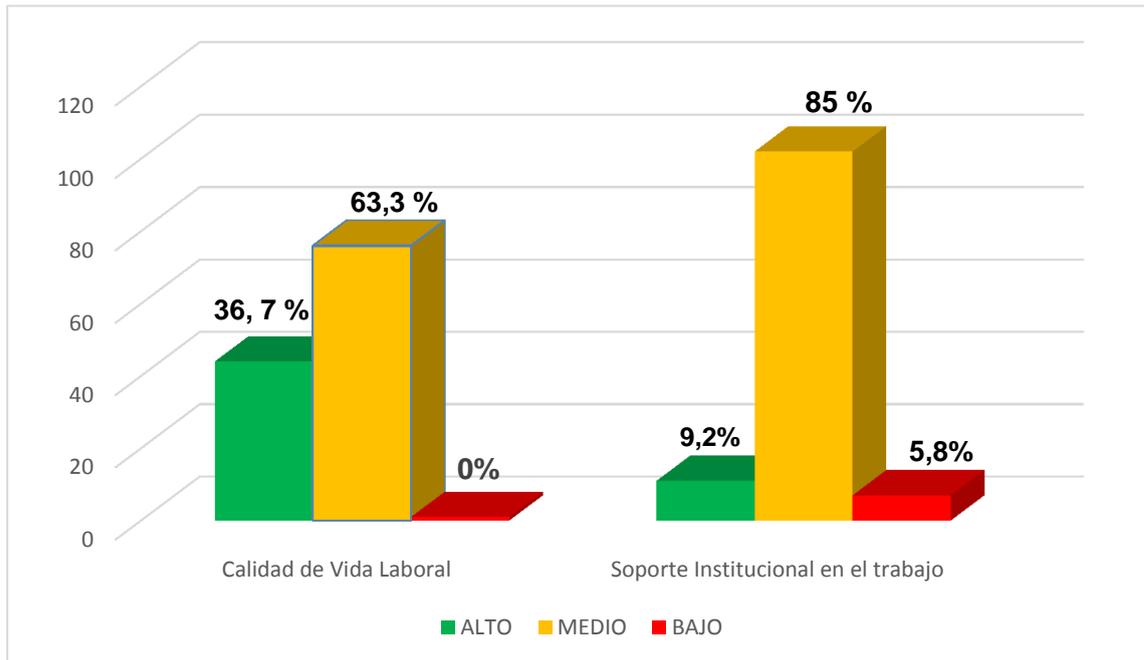
Los Bomberos de 10 compañías pertenecientes a la IV Comandancia Departamental Lima – Centro tienen en su mayoría edades entre 25 a 31 años 36,6% (44) con un estado civil: soltero 85,3% (103), también podemos apreciar que la mayoría de bomberos presentan un estrato económico medio 91,6% (110), ya que solo tienen de 1 a 3 hijos 21,6% (26) , en el ámbito académico presentan un grado de instrucción universitario incompleto 33,3% (40) mientras que en el CGBVP el grado que predominó en este estudio fue el grado de Seccionario CBP siendo este el primer grado obtenido después de graduarse de la escuela básica 47,5% (57).

Gráfico 1: Niveles de la Calidad de vida laboral de los Bomberos de 10 compañías integrantes de la cuarta comandancia departamental Lima-Centro, 2018.



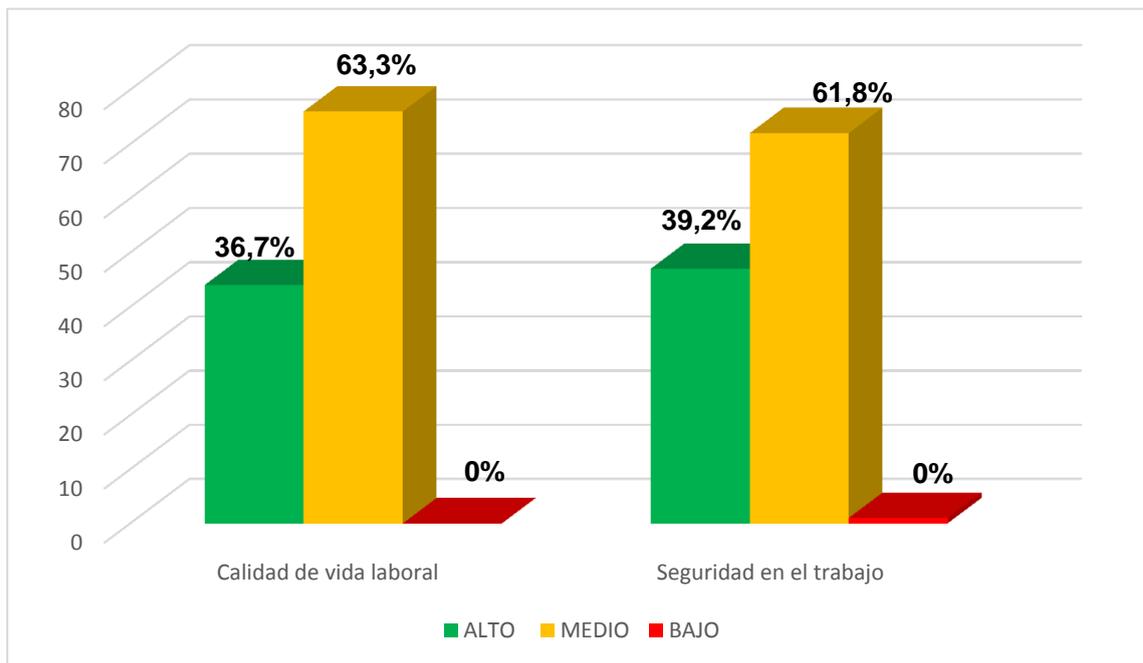
Del 100% (120) de los Bomberos encuestados de las 10 compañías pertenecientes a la IV comandancia departamental Lima Centro presentan el 63,3%(76) un nivel medio de calidad de vida laboral, mientras que el 36,7% (44) presentaron un nivel alto de calidad de vida laboral. No se encontraron casos de bomberos que presentaron nivel de bajo de calidad de vida laboral.

Gráfico 2: Niveles de la Calidad de vida laboral segun la dimension Soporte Institucional para el trabajo de los Bomberos de 10 compañías integrantes de la cuarta comandancia departamental Lima-Centro, 2018.



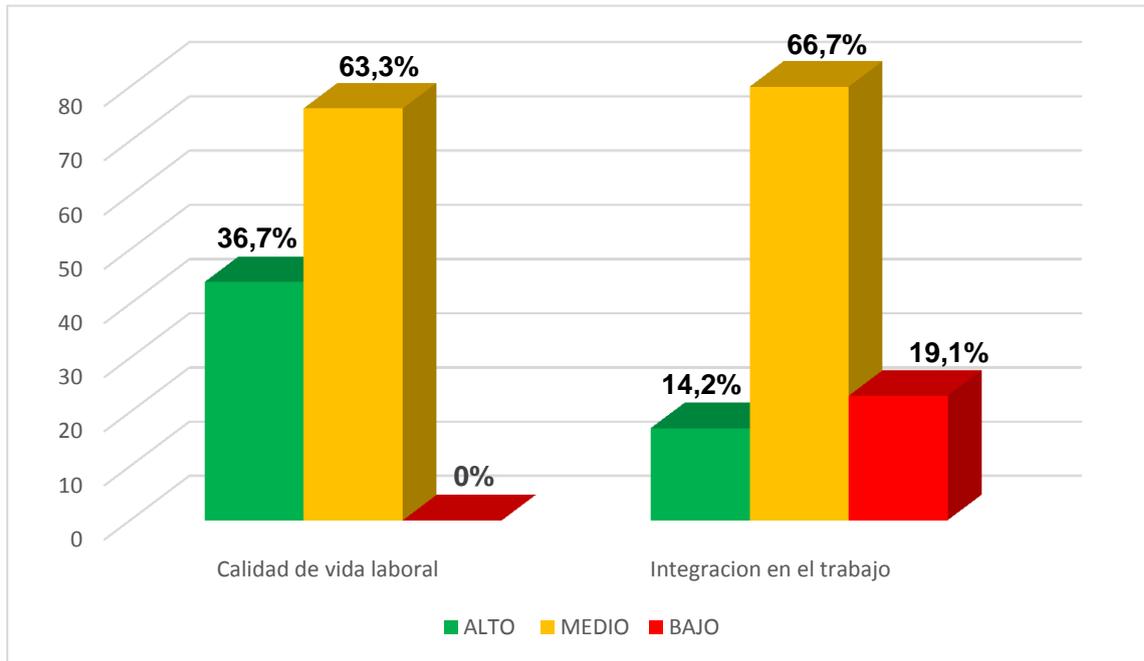
Del 100% (120) de los Bomberos encuestados de las 10 compañías pertenecientes a la IV Comandancia Departamental Lima – Centro presentan el 63,3%(76) un nivel medio de calidad de vida laboral , mientras que el 85%(102) presentaron un nivel medio para la dimensión soporte institucional para el trabajo.

Gráfico 3: Niveles de la Calidad de vida laboral segun la dimension seguridad en el trabajo de los Bomberos de 10 compañías integrantes de la cuarta comandancia departamental Lima-Centro, 2018.



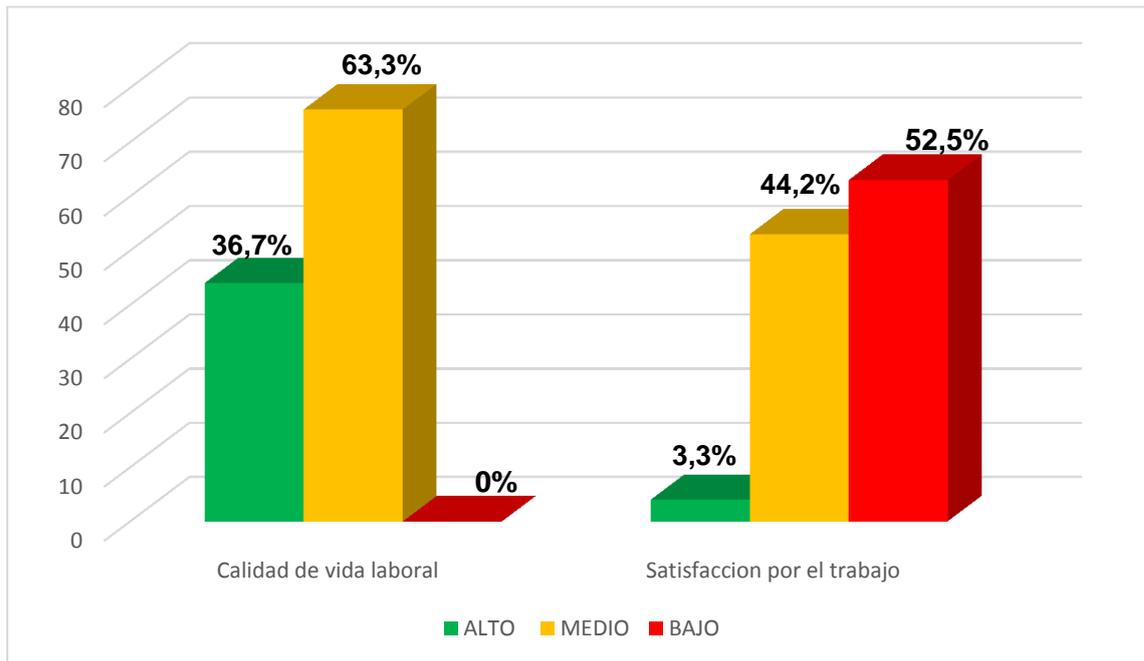
Del 100% (120) de los Bomberos encuestados de las 10 compañías pertenecientes a la IV comandancia departamental Lima Centro presentan el 63,3%(76) una calidad de vida laboral media , mientras que el 61,8%(72) presentan un nivel medio en la dimensión seguridad en el trabajo.

Gráfico 4: Niveles de la Calidad de vida laboral segun la dimension integración en el trabajo de los Bomberos de 10 compañías integrantes de la cuarta comandancia departamental Lima-Centro, 2018.



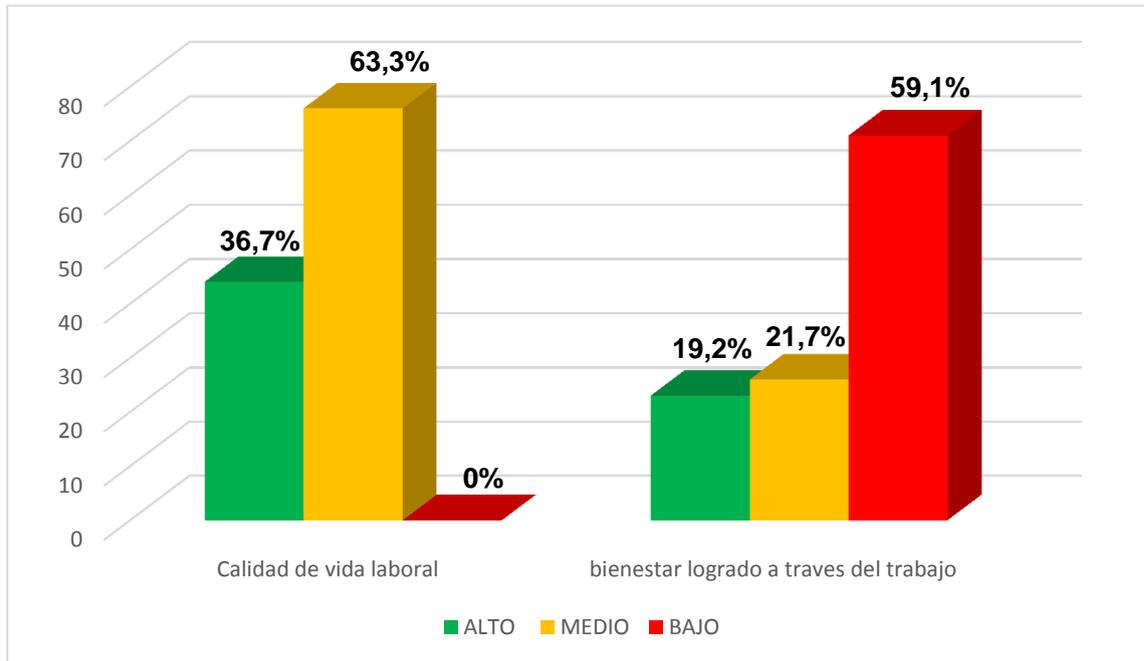
Del 100% (120) de los Bomberos encuestados de las 10 compañías pertenecientes a la IV comandancia departamental Lima Centro presentan el 63,3% (76) una calidad de vida laboral media mientras que el 66,7% (80) presentan un nivel medio en la dimensión integración para el trabajo.

Gráfico 5: Niveles de la Calidad de vida laboral segun la dimension satisfacción por el trabajo de los Bomberos de 10 compañías integrantes de la cuarta comandancia departamental Lima-Centro, 2018.



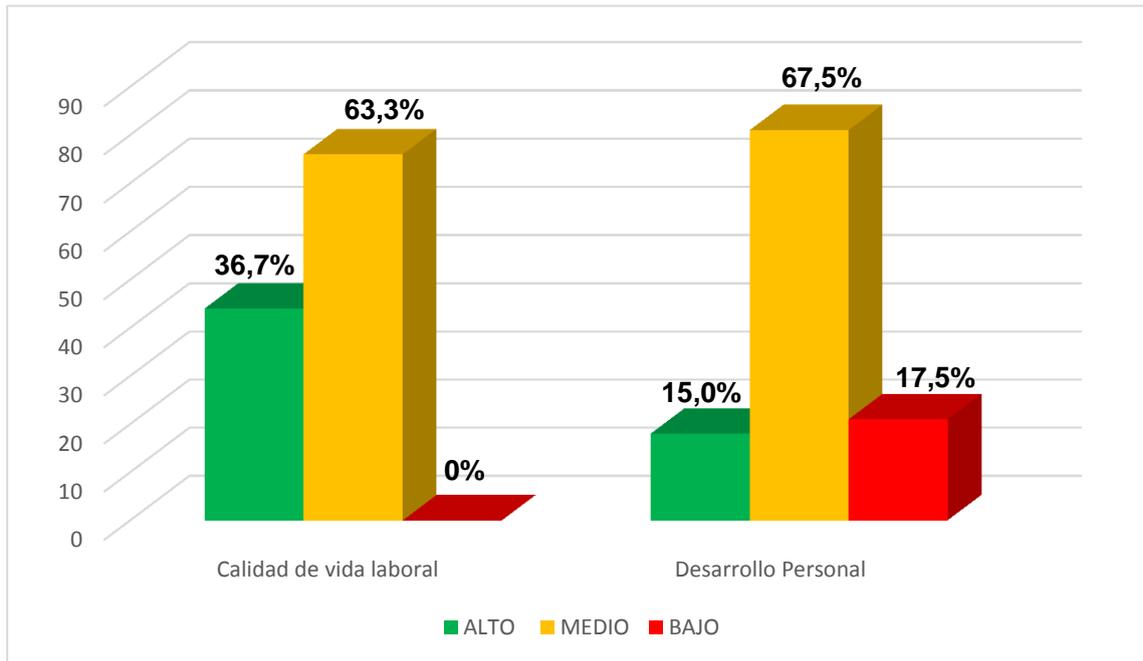
Del 100% (120) de los Bomberos encuestados de las 10 compañías pertenecientes a la IV comandancia departamental Lima Centro presentan el 63,3% (76) presentan una calidad de vida laboral media, mientras que el 52,5% (63) presentan un nivel bajo y un 44,2%(53) un nivel medio en la dimensión satisfacción por el trabajo.

Gráfico 6: Niveles de la Calidad de vida laboral segun la dimension bienestar logrado a través del trabajo de los Bomberos de 10 compañías integrantes de la cuarta comandancia departamental Lima-Centro, 2019.



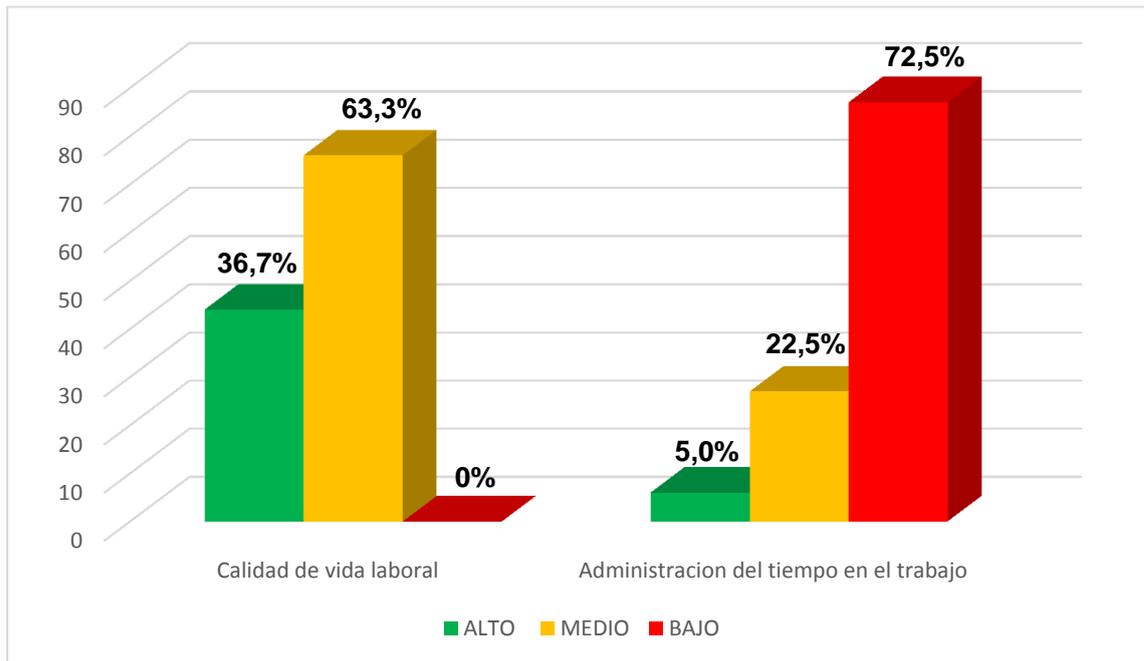
Del 100% (120) de los Bomberos encuestados de las 10 compañías pertenecientes a la IV comandancia departamental Lima Centro presentan el 63,3%(76) un nivel medio de calidad de vida laboral , mientras que 59,1%(71) presentan un nivel bajo en la dimensión bienestar logrado a través del trabajo a si mismo podemos observar que un 21,7%(26) y un 19,2%(23) perciben un nivel medio – alto en esta dimensión.

Gráfico 7: Niveles de la Calidad de vida laboral segun la dimensión desarrollo personal de los Bomberos de 10 compañías integrantes de la cuarta comandancia departamental Lima-Centro, 2018.



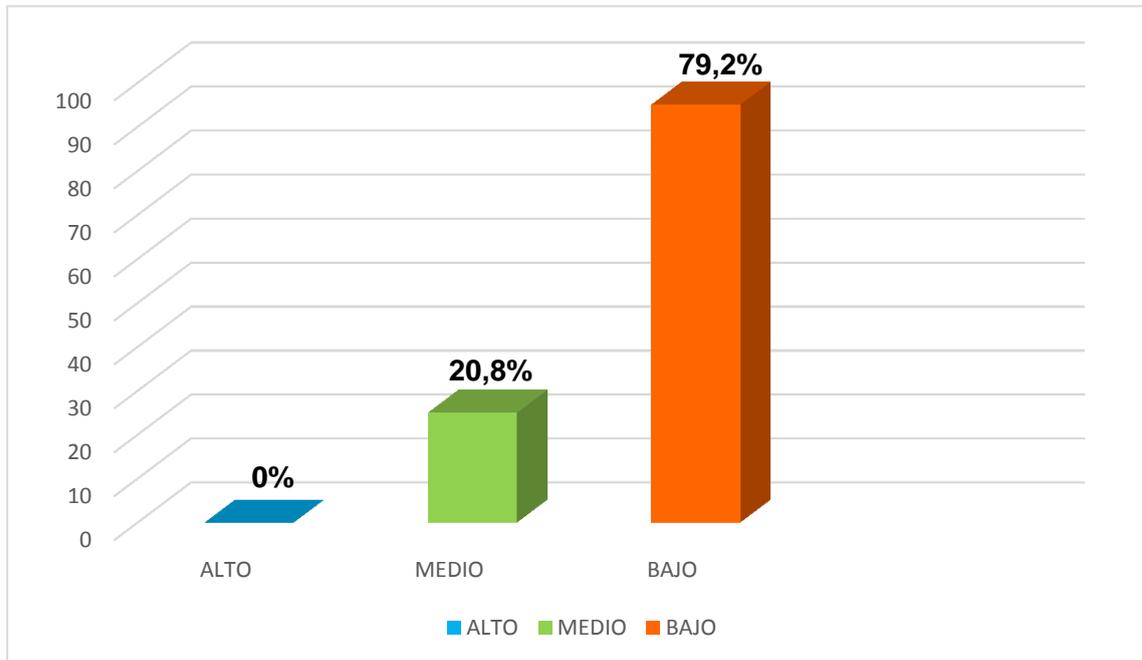
Del 100% (120) de los Bomberos encuestados de las 10 compañías pertenecientes a la IV comandancia departamental Lima Centro presentan el 63,3%(76) un nivel medio de calidad de vida laboral mientras que el 67,5%(81) presentaron un nivel medio en la dimensión desarrollo personal.

Gráfico 8: Niveles de la Calidad de vida laboral segun la dimensión administración del tiempo libre de los Bomberos de 10 compañías integrantes de la cuarta comandancia departamental Lima-Centro, 2018.



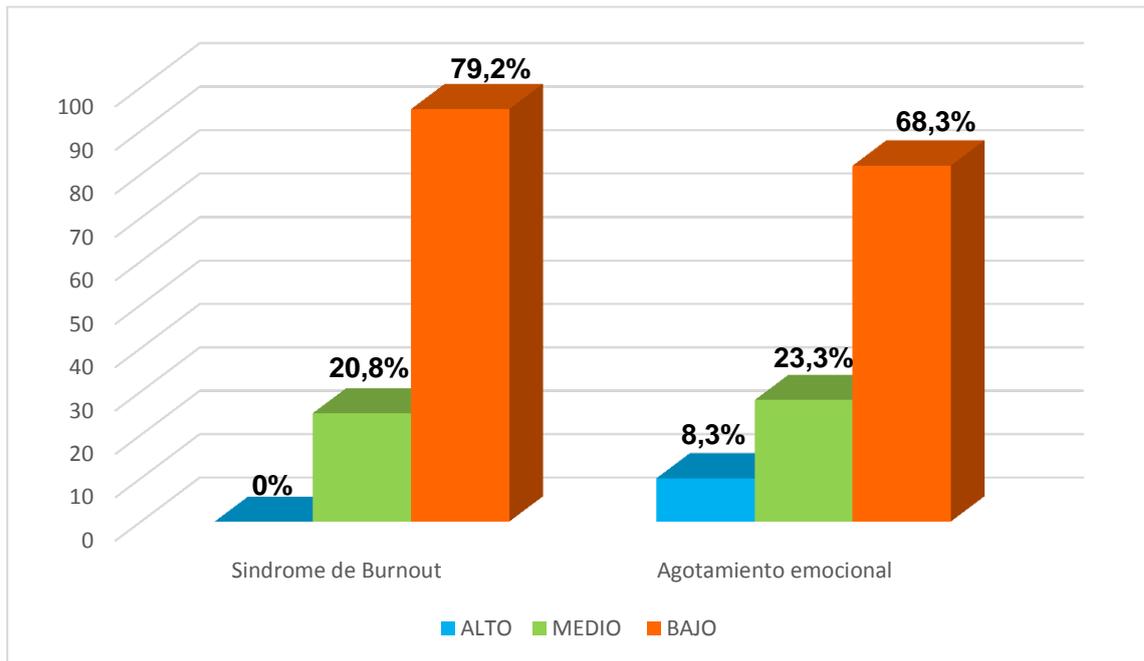
Del 100% (120) de los Bomberos encuestados de las 10 compañías pertenecientes a la IV comandancia departamental Lima Centro presentan el 63,3%(76) un nivel medio de calidad de vida laboral mientras que el 72,5%(77) presentaron un nivel bajo en la dimensión administración del tiempo para el trabajo.

Gráfico 9: Niveles del Síndrome de Burnout de los Bomberos de 10 compañías integrantes de la cuarta comandancia departamental Lima-Centro, 2018.



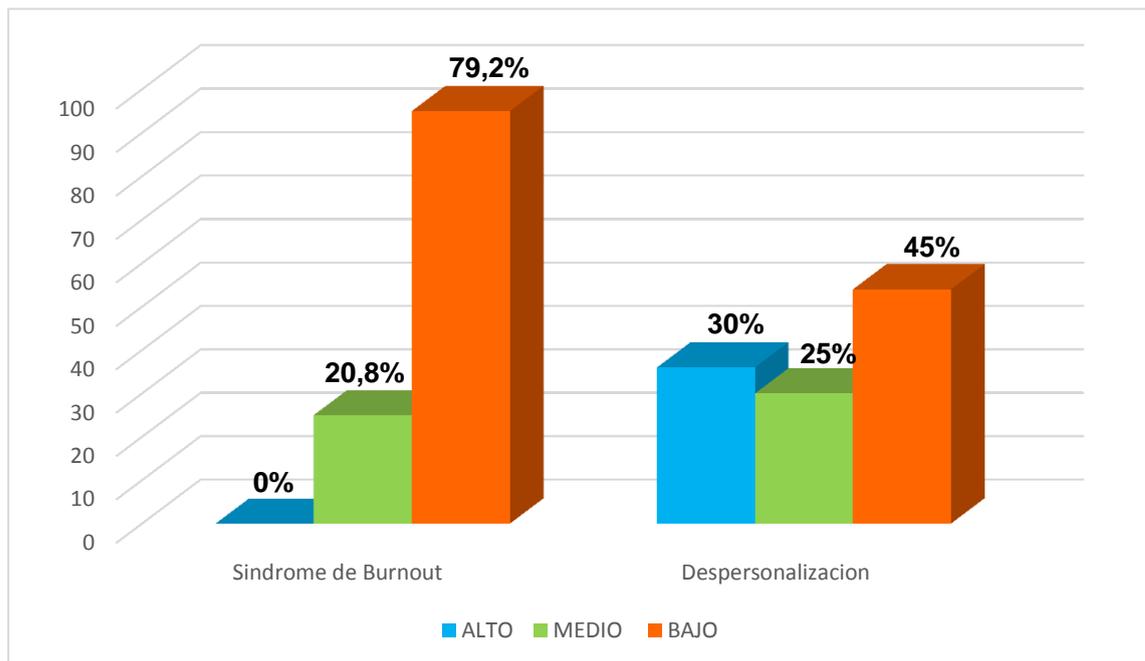
Del 100% (120) de los Bomberos encuestados de las 10 compañías pertenecientes a la IV comandancia departamental Lima Centro presentan el 79,2%(95) un nivel bajo de Síndrome de Burnout, mientras que el 20,8% (25) presentaron un nivel medio de Síndrome de Burnout. No se encontraron casos de bomberos que presentaron nivel de alto de calidad de vida laboral.

Gráfico 10: Niveles del Síndrome de Burnout según la dimensión agotamiento emocional de los Bomberos de 10 compañías integrantes de la cuarta comandancia departamental Lima-Centro, 2018.



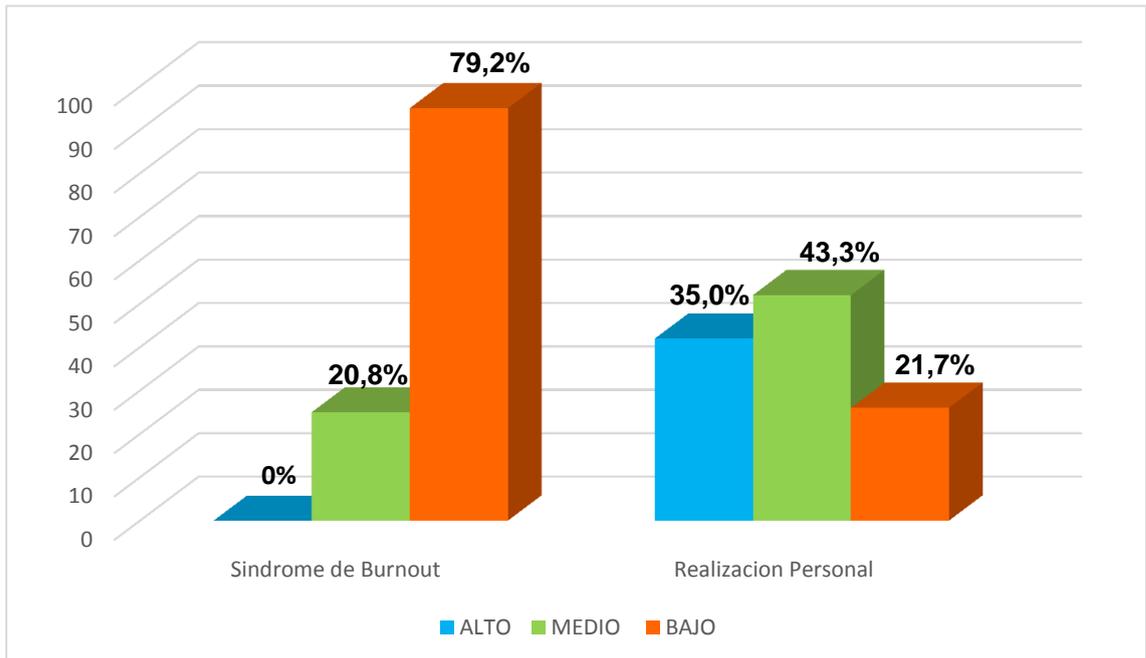
Del 100% (120) de los Bomberos encuestados de las 10 compañías pertenecientes a la IV comandancia departamental Lima Centro presentan el 79,2%(95) un nivel bajo de Síndrome de Burnout , mientras que el 68,3%(82) presentaron un nivel bajo en la dimensión agotamiento emocional.

Gráfico 11: Niveles del Síndrome de Burnout según la dimensión de despersonalización de los Bomberos de 10 compañías integrantes de la cuarta comandancia departamental Lima-Centro, 2018.



Del 100% (120) de los Bomberos encuestados de las 10 compañías pertenecientes a la IV comandancia departamental Lima Centro presentan el 79,2%(95) un nivel bajo de Síndrome de Burnout mientras que el 45%(54) presentaron un nivel bajo en la dimensión de despersonalización mientras que el 30%(36) y el 25%(30) presentaron un nivel alto y medio.

Gráfico 12: Niveles del Síndrome de Burnout según la dimensión realización personal de los Bomberos de 10 compañías integrantes de la cuarta comandancia departamental Lima-Centro, 2018.



Del 100% (120) de los Bomberos encuestados de las 10 compañías pertenecientes a la IV comandancia departamental Lima Centro presentan el 79,2%(95) presentaron un nivel bajo de Síndrome de Burnout mientras que el 43,3%(52) un nivel medio en la dimensión realización personal mientras que el 35%(42) y el 21,7%(26) presentaron un nivel alto y bajo.

Tabla 2: Relación entre Calidad de vida laboral y Síndrome de Burnout de los Bomberos de 10 compañías pertenecientes a la IV Comandancia Departamental Lima – Centro.

	RHO DE SPEARMAN	Síndrome de
	Coeficiente de correlación	-0,063
	Sig. (bilateral)	0,497
Calidad de	N	120

H₀: Calidad de Vida laboral no tiene relación con el Síndrome de Burnout en los Bomberos de 10 compañías pertenecientes a la IV Comandancia Departamental Lima – Centro 2019.

H₁: Calidad de Vida Laboral tiene relación con el Síndrome de Burnout en los Bomberos de 10 Compañías pertenecientes a la IV Comandancia Departamental Lima – Centro 2019.

La tabla dos nos muestra una correlación muy baja y negativa igual a -0,063 entre calidad de vida y Burnout, sin embargo esta no es significativa, por lo que podemos concluir que no existe correlación entre ambas variables en la muestra de Bomberos de 10 compañías de la IV Comandancia Departamental Lima-Centro.

Tabla 3: Estudio de la homogeneidad de las puntuaciones

Kolmogorov-Smirnova			
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de Vida	,117	116	,000
Burnout	,094	116	,013

La prueba de Kolmogorov-Smirnov nos muestra que tanto la calidad de vida como el Burnout presentan una distribución normal. Esto es notorio pues el nivel de significancia es menor a 0,05. Por este motivo se usaran pruebas no paramétricas para el análisis respectivo, vale decir Correlación de Spearman.

4.2. Discusión

La calidad de vida laboral como constructo teórico señala que son las condiciones y ambientes de trabajo favorables que protegen y promueven la satisfacción de los empleados mediante recompensas, seguridad laboral y oportunidades de desarrollo personal, mientras que para Suttle (2011) el concepto de calidad de vida lo define como el grado en que los miembros de la organización satisfacen necesidades personales importantes a través de sus experiencias en esta misma.²

A si mismo el Síndrome de Burnout es conceptualizado por Maslach y Jackson en 1981; quienes consideran que el síndrome es una forma inadecuada de afrontar un estrés emocional crónico cuyos rasgos principales son el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del desempeño personal.¹⁰

En este sentido , el interés de la presente investigación fue conocer como las variables Calidad de vida laboral y Síndrome de Burnout se relacionan en la actividad que realizan los integrantes del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú (CGBVP) de la IV Comandancia Departamental Lima – Centro, toda vez que es reconocida la labor que realizan los bomberos sean estos voluntarios o rentados en todo el mundo al tener que enfrentar a diario situaciones altamente estresantes como el trabajo directo con el dolor y sufrimiento humano, ingresar a ambientes altamente tóxicos o de riesgo inminente para su integridad física y mental, de ahí que sea de interés conocer como las dimensiones relacionadas a la calidad de vida laboral como son: soporte institucional para el trabajo, seguridad en el trabajo, integración al

puesto de trabajo, satisfacción por el trabajo, bienestar logrado a través del trabajo, desarrollo personal y administración del tiempo libre, se relacionan con la posible presencia del Síndrome de Burnout con sus siguientes dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, con los bomberos voluntarios de la IV Comandancia Departamental Lima – Centro.

Según los datos sociodemográficos recolectados en esta población de 120 bomberos, se pudo observar que el rango de edades que prevaleció es entre 25 a 31 años de edad (36,6%), predominando el estado civil soltero (85,8%) y en relación al estrato económico podemos decir que la mayoría pertenecen a un estrato económico medio (91,6%), los casados tienen de 1 a 3 hijos (21,6%) y en el área académica se observa un media promedio de instrucción universitaria incompleta (33,3%), predominando a sí mismo la jerarquía de Seccionario CBP (47,5%) según el escalafón del cuerpo de bomberos. Lo que nos señala que la mayoría de ellos realizan actividades netamente operativas de combate de incendios y/o rescates en sus respectivas unidades.

A sí mismo, en el rango de edad nos señala que es una población de jóvenes adultos, sin carga familiar cursando estudios superiores universitarios, lo cual tienen que compatibilizar con el tiempo que se les exige (30 horas mensuales sin contar guardias nocturnas) para el servicio voluntario.

Teniendo en cuenta la investigación realizada por Diaz M¹⁴ en la cual concluye que existen bajos niveles de prevalencia en lo relacionado al Síndrome de Burnout al mismo tiempo que Calidad de Vida Profesional.

Del 100% (120) de los Bomberos encuestados de las 10 compañías pertenecientes a la IV comandancia departamental Lima Centro se observó que 63,3% (76) presento un nivel medio de calidad de vida laboral lo que coincide con la investigación realizada por Díaz M¹⁴ donde refiere que la calidad de vida laboral en los bomberos de Gran Canaria es media.

Asímismo, se encontró que del 100% (120) de bomberos encuestados un 79,2% (95) presentó un nivel bajo de Síndrome de Burnout, lo que coincide con las investigaciones de Gaspar JB⁸ y Castro N⁹ en los cuales No se registró presencia significativa de burnout en el personal del cuerpo de bomberos.

En lo relacionado a las dimensiones de calidad de vida laboral se pudieron observar estos resultados: soporte institucional para el trabajo presentaron el 85% (102) un nivel medio; seguridad para el trabajo presentaron el 61,8% (72) un nivel medio; integración para el trabajo presentaron el 66,7% (80) un nivel medio; satisfacción por el trabajo presentaron el 52,5% (63) un nivel bajo; bienestar logrado a través del trabajo presentaron el 59,1% (71) un nivel bajo; desarrollo personal presentaron el 67,5% (81) un nivel medio; y administración del tiempo libre presentaron el 72,5% (77) un nivel bajo.

En lo relacionado a las dimensiones de Síndrome de Burnout se pudieron observar estos resultados: agotamiento emocional presentaron el 68,3% (82) un nivel bajo; despersonalización presentaron el 45% (54) un nivel bajo; y realización personal presentaron el 43,3% (52) un nivel medio.

Observamos que solo la dimensión realización personal presenta correlaciones significativas y directas con las varias dimensiones de calidad de vida laboral, siendo la de mayor relación soporte institucional para el trabajo,

luego integración al puesto de trabajo, bienestar logrado, seguridad en el trabajo y satisfacción por el trabajo. Por el contrario no se hallan correlaciones significativas entre realización personal con desarrollo personal y administración del tiempo libre. Tampoco se hallaron correlaciones significativas entre agotamiento emocional y despersonalización con ninguna de las dimensiones de calidad de vida laboral. Resultados que coinciden con el estudio de Castro N⁹ Donde se registró un mayor índice de insatisfacción laboral en los grupos de menor edad y menor antigüedad, que coinciden con el grado de Seccionario CBP y el grupo etario de 25 a 31 años. A si mismo en la investigación de Diaz M¹⁴ donde refiere que el valor más alto lo presenta Satisfacción por ayudar (referida al bienestar que se siente por el trabajo que realizan) no guardando relación con los resultados obtenidos en los bomberos de la IV Comandancia Departamental Lima – Centro.

CAPÍTULO 5

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- No existe relación significativa entre la calidad de vida laboral y Síndrome de Burnout de los Bomberos de las 10 compañías de la IV Comandancia Departamental Lima – Centro.
- La calidad de vida laboral de los Bomberos de las 10 compañías de la IV Comandancia Departamental Lima – Centro es predominantemente media.
- El nivel de síndrome de Burnout de los Bomberos de las 10 compañías de la IV Comandancia Departamental Lima – Centro es mayoritariamente baja.

Recomendaciones

- ***Al Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú***
Promover campañas preventivo promocionales del Síndrome de Burnout y de Vida Saludable.

A los Bomberos de la IV Comandancia Departamental de Lima-Centro

- Promover campañas preventivo – promocionales con la finalidad de difundir hábitos de vida saludables en los bomberos.
- Promover campañas preventivas – promocionales sobre el Síndrome de Burnout.
- Promover talleres en las compañías de Bomberos sobre la preservación de la salud mental después de emergencias masivas.

A la profesión de enfermería

- Participar en la promoción de campañas preventivas para el manejo de estrés en el personal de bombero de las diversas compañías.
- Promover los Buenos hábitos de salud en esta población que está expuesta a múltiples factores de riesgo que ponen en peligro su integridad física y mental.

5.1.1. A la investigación en enfermería

- Se recomienda realizar estudios similares que involucre compañías departamentales a nivel nacional.
- Se recomienda realizar estudios similares que involucre esta población ya que están expuestos a muchos factores de riesgo ya sean físicos como emocionales que pueden ser prevenidos con ayuda de nuestra intervención.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Chacón P, Quiñones E, Vigoya A. La calidad de vida laboral para una cultura de lo público: Instrumentos para su Gestión. Primera ed. Colombia: departamento administrativo de la función pública; c2004, 63p
2. Granados I. Calidad de vida laboral: historia, dimensiones y beneficios Rev. a IIPS [serie de internet] 2011 [citado 10 de jun 2017]; 14 (2): [aproximadamente 13 pantallas/laudas.]. Disponible en: <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/ripsi/v14n2/a14.pdf>
3. Pacheco C, Side Effects. FireRescue [serie de internet]. 2009 May [citado 09 de jun 2017] ; 1 (9) : [aproximadamente 8 pantallas/laudas.]. Disponible en: <http://www.firerescuemagazine.com/articles/print/volume-1/issue-9/special-operations/side-effects.html>.
4. Díaz M. Santana A. Calvo F. Cilleros L. Hernández J E. Personalidad y calidad de vida profesional en bomberos [internet]. España: Universidad de Las Palmas de Gran Canaria; 2014 [citado 09 jun 2017]. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/265702187_Personalidad_y_Calidad_de_vida_profesional_en_bomberos?enrichId=rgreq-30316dad04fca510fb0dfc32cee6514b-

XXX&enrichSource=Y292ZXJQYWdIOZi2NTcwMjE4NztBUzoxNDIzNzU0Mzk1NzI5OTJAMTQxMDk1NjM1ODMwMA%3D%3D&el=1_x_2&esc=publicationCoverPdf.

5. Wagner S L. McFee J A. Martin C A. Mental Health Implications of Fire Service Membership. APA (Estados Unidos) , 2010; 16 (n.esp.):26-32.
6. DECRETO LEGISLATIVO N° 1260 [homepage en Internet]. Lima: Cuerpo de Bomberos Voluntarios del Peru; c2016 [actualizada 07 dic 2016; citado 10 jun 2017]. Disponible en: http://www.bomberosperu.gob.pe/portal/net_normas_ley.aspx
7. Ministerio de Salud. El incendio de Mesa Redonda: Lecciones Aprendidas de la Intervención del Ministerio de Salud. [serie de internet] Mar 2002 [citado agosto 12 de 2017]; 01(01): [aproximadamente 70 pantallas/laudas.]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/3203.pdf>.
8. Gaspar JB. Estudio del síndrome de burnout en los bomberos voluntarios portugueses [Tesis de doctorado]. España: Universidad de León; 2014.
9. Castro N. Satisfacción laboral y síndrome de estar quemado por el trabajo en bomberos de la policía de la provincia de San Luís. Rev. Dialog [serie de internet].2016 jun [citado junio 12 de 2017] ; 5 (1): [aproximadamente 26 pantallas/laudas.]. Disponible en: <http://www.dialogos.unsl.edu.ar/docs/Articulos/SATISFACCION%20LABORAL%20Y%20S%C3%8DNDROME%20DE%20ESTAR%20QUEMADO%20POR%20EL%20TRABAJO%20EN%20BOMBEROS%20DE%20LA%20POLICIA%20DE%20LA%20PROVINCIA%20DE%20SAN%20LUISES.pdf>
10. Gutiérrez G A. Celis MA. Moreno S. Farias F. de Jesús J. Síndrome de burnout Rev. Neurocién [internet] 2006 [citado 20 de jun 2017]; Disponible en: <http://www.medigraphic.com/pdfs/arcneu/ane-2006/ane064m.pdf>

11. Coz JC. Historia del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú Al cierre del Milenio 1860-2000. Lima, Perú: SEGRAF; 2009.
12. Instituto Nacional de Defensa Civil. Informe sobre el incendio ocurrido en la discoteca Utopia, Distrito de Santiago de Surco, Prov.Lima, Dpto Lima, el 20 de Julio del 2002. Rev, compendio estadístico de emergencias[serie de internet]. 2002 dic [citado 12 ago 2002]; [aproximadamente 2 pantallas/laudas]. Disponible en:
http://www.indeci.gob.pe/compend_estad/2002/emer2002_231.pdf
13. Aristizabal G, Blanco D, Sánchez A, Ostiguín R. El modelo de promoción de la salud de Nola Pender: Una reflexión en torno a su comprensión. Rev ENEO-UNAM [internet] 2011 [citado 25 ene 2014] 4 (8) Disponible en:
<http://www.medigraphic.com/pdfs/enfuni/eu-2011/eu114c.pdf>
14. Díaz M, Relación entre personalidad, afrontamiento y apoyo social con burnout, calidad de vida profesional y salud, en Bomberos de Gran Canaria [Tesis de doctorado]. España: Universidad de las Palmas de Gran Canaria; 2014.
15. Hernández SR, Fernández CC, Baptista LP. Metodología de la Investigación. 6ª ed. México: Mc Graw Hill; 2014.

ANEXOS

ANEXO N° 01
OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN CONECEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
CALIDAD DE VIDA LABORAL	La Calidad de vida laboral son las condiciones y ambientes de trabajo favorables que protegen y promueven la satisfacción de los empleados mediante recompensas, seguridad laboral y oportunidades de desarrollo personal.	Soporte institucional para el trabajo	Valora los estándares de exigencia que existen en la institución donde labora a sí mismo la ayuda para poder realizar actividades.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Procesos de Trabajo. ➤ Supervisión laboral. ➤ Apoyo de los superiores para la realización del trabajo. ➤ Evaluación del trabajo. ➤ Oportunidades de promoción. ➤ Autonomía. 	Muy Satisfecho Satisfecho Poco satisfecho Insatisfecho
		Seguridad en el trabajo	Valora todos los recursos que brinda la institución para que el trabajador no exponga su salud, ni su integridad física ante el trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Procedimientos de trabajo. ➤ Ingresos y salarios. ➤ Derechos contractuales de los trabajadores. ➤ Capacitación 	Muy Satisfecho Satisfecho Poco satisfecho Insatisfecho

VARIABLES	DEFINICIÓN CONECEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
		Integración al puesto de trabajo	Valora el ambiente de trabajo donde se desarrolla el trabajador.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pertinencia. ➤ Motivación. ➤ Ambiente de trabajo. 	Muy Satisfecho Satisfecho Poco satisfecho Insatisfecho
		Satisfacción por el trabajo	Valora la satisfacción del trabajador ante su puesto laboral.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Dedicación al trabajo. ➤ Orgullo por la institución. ➤ Participación en el trabajo. ➤ Autonomía. ➤ Reconocimiento por el trabajo. ➤ Autovaloración. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Muy Satisfecho ✓ Satisfecho ✓ Poco satisfecho ✓ Insatisfecho
		Bienestar logrado a través del trabajo	Valora los beneficios y estímulos que recibe ante un ambiente agradable de trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Identificación con la institución. ➤ Beneficios del trabajo del ocupado para otros. ➤ Disfrute de la vida laboral. ➤ Satisfacción por la vivienda. ➤ Evaluación de la salud general. ➤ Evaluación de la nutrición. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Muy Satisfecho ✓ Satisfecho ✓ Poco satisfecho ✓ Insatisfecho

VARIABLES	DEFINICIÓN CONEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
		Desarrollo personal	Valora las oportunidades de crecimiento laboral y personal en el trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Logros. ➤ Expectativas de mejora. ➤ Seguridad personal. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Muy Satisfecho ✓ Satisfecho ✓ Poco satisfecho ✓ Insatisfecho
		Administración del tiempo libre	Valora la distribución de tiempo libre que puede manejar para su familia y distracciones.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Planificación del tiempo libre. ➤ Equilibrio entre trabajo y vida familiar. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Muy Satisfecho ✓ Satisfecho ✓ Poco satisfecho ✓ Insatisfecho

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
SÍNDROME DE BURNOUT	El Síndrome de Burnout es una forma inadecuada de afrontar un estrés emocional crónico cuyos rasgos principales son el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del desempeño personal.	Agotamiento emocional	Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Agotamiento ➤ Desgano ➤ Frustración ➤ Cansancio 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Alto ✓ Medio ✓ Bajo
		Despersonalización	Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes frialdad y distanciamiento	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Indiferencia ➤ Culpabilidad 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Alto ✓ Medio ✓ Bajo
		Realización personal	Evalúa los sentimientos de auto eficiencia y realización personal en el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Empatía ➤ Satisfacción Laboral 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Alto ✓ Medio ✓ Bajo

ANEXO N° 02

MUESTREO NO PROBABILÍSTICO POR CUOTAS

Compañías de bomberos de la IV Comandancia	Población		Muestra	
	N	%	n	%
Roma N°2	195	13,45	16	13,45
France N°3	135	9,31	11	9,31
Victoria N°8	151	10,41	12	10,41
Salvadora Lima N°10	178	12,28	15	12,28
Internacional N°14	202	13,93	17	13,93
Rímac N°21	130	8,97	11	8,97
Magdalena N°36	215	14,83	18	14,83
San Miguel N°83	105	7,24	9	7,24
San Isidro N°100	56	3,86	4	3,86
Jesús María N°202	183	5,72	7	5,72
Total	1450	100,00	120	100,00

ANEXO N° 2

INSTRUMENTO: CALIDAD DE VIDA LABORAL

CUESTIONARIO CVT-GOHISALO

Estimado Bombero Voluntario, tenga usted muy buenos días, estoy realizando un trabajo de investigación denominado **“Relación entre Calidad de Vida Laboral y Síndrome de Burnout en Bomberos de la IV Comandancia Departamental Lima Centro”**, es por ello que les presento el siguiente cuestionario, el cual es anónimo y confidencial, por tal razón su nombre no figurará en ningún documento, solo nos servirá para los fines de la investigación. Para ello le solicito que responda cada pregunta con total sinceridad y conciencia.

Instrucciones:

El cuestionario consta de dos partes, la primera está referida a los datos sociodemográficos de usted, y la segunda parte acerca de la Calidad de Vida Laboral. Leer detenidamente y con atención respondiendo todas las preguntas marcando con una X una sola respuesta, la que considere adecuada.

En caso de tener alguna duda, preguntar a la persona que entregó el cuestionario.

1. Las preguntas, reflejan el grado de satisfacción con respecto a los diferentes tópicos marcados y se contestan en una escala, que va del 0 al 4: 0 corresponde a nada satisfecho y 4 al máximo de satisfacción.

PREGUNTAS	0	1	2	3	4
	Nada satisfecho	Poco satisfecho	Aveces satisfecho	Casi satisfecho	Muy satisfecho
1. Con respecto a la forma de contratación, con que cuento en este momento, me encuentro					
2. En relación con la duración de mi jornada de trabajo me encuentro					
3. Con respecto al turno de trabajo que tengo asignado me encuentro					
4. En cuanto a la cantidad de trabajo que realizo, mi grado de satisfacción es					
5. Es el grado de satisfacción que siento por la forma en que están diseñados los procedimientos para realizar mi trabajo					
6. Este es el nivel de satisfacción que tengo con respecto al proceso que se sigue para supervisar mi trabajo					
7. El siguiente es mi grado de satisfacción con respecto al salario que tengo					
8. Comparando mi pago con el que se recibe por la misma función en otras instituciones que conozco me siento					

PREGUNTAS	0	1	2	3	4
	Nada satisfecho	Poco satisfecho	Aveces satisfecho	Casi satisfecho	Muy satisfecho
9. El siguiente es el grado de satisfacción que tengo en cuanto al sistema de seguridad social al que estoy adscrito					
10. Es mi grado de satisfacción con respecto a los planes de retiro con que se cuenta en este momento en la institución					
11. Es mi grado de satisfacción con respecto a las condiciones físicas de mi área laboral (ruido, iluminación, limpieza, orden, etc.)					
12. Es mi satisfacción con respecto a las oportunidades de actualización que me brinda la institución					
13. Mi grado de satisfacción por el tipo de capacitación que recibo por parte de la institución es					
14. Mi grado de satisfacción por trabajar en esta institución (comparando con otras instituciones que conozco), es					
15. Con relación a las funciones que desempeño en esta institución, mi nivel de satisfacción es					
16. Mi grado de satisfacción por el uso que hago en este trabajo de mis habilidades y potenciales es					
17. Mi grado de satisfacción al realizar todas las tareas que se me asignan es					
18. Grado de satisfacción que siento del trato que tengo con mis compañeros de trabajo					
19. Es el grado de satisfacción que tengo con respecto al trato que recibo de mis superiores					
20. Satisfacción que siento en relación a las oportunidades que tengo para aplicar mi creatividad e iniciativa en mi trabajo					
21. Con respecto al reconocimiento que recibo de otras personas por mi trabajo me siento					
22. Mi grado de satisfacción ante mi desempeño como profesional en este trabajo es					
23. Con respecto a la calidad de los servicios básicos de mi vivienda me encuentro					
24. El grado de satisfacción que siento con respecto a las dimensiones y distribución de mi vivienda, relacionándolos al tamaño de mi familia es					

2. Las siguientes preguntas se contestan en escala de frecuencia y de acuerdo también a la perspectiva personal: 0 corresponde a nunca y 4 corresponde a siempre.

PREGUNTAS	0	1	2	3	4
	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
25. La necesidad de llevar trabajo a casa se presenta					
26. Se me ha indicado de manera clara y precisa la forma en que debo de hacer mi trabajo					
27. Me dan a conocer la forma en que se evalúan los procedimientos que sigo para realizar mi trabajo					
28. Recibo los resultados de la supervisión de mi trabajo como retroalimentación					
29. Considero que mi salario es suficiente para satisfacer mis necesidades básicas					
30. Considero que recibo en cantidad suficiente los insumos necesarios para la realización de mis actividades laborales					
31. Considero que la calidad de los insumos que recibo para la realización de mis actividades laborales es la requerida					
32. Corresponde a la frecuencia en que en mi institución se respetan mis derechos laborales					
33. Tengo las mismas oportunidades que los compañeros de mi categoría laboral, de acceder a cursos de capacitación					
34. Me siento identificado con los objetivos de la institución					
35. ¿Qué tanto percibo que mi trabajo es útil para otras personas?					
36. Mi trabajo contribuye al logro de objetivos comunes con mis compañeros de trabajo					
37. Me siento motivado para estar muy activo en mi trabajo					
38. Disfruto usando mis habilidades y destrezas en las actividades laborales diarias					
39. Cuando surgen conflictos en mi trabajo, éstos son resueltos por medio del diálogo					
40. Busco los mecanismos para quitar los obstáculos que identifico en el logro de mis objetivos y metas de trabajo					

PREGUNTAS	0	1	2	3	4
	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
41. Cuando se me presentan problemas en el trabajo, recibo muestras de solidaridad por parte de mis compañeros					
42. Obtengo ayuda de mis compañeros para realizar mis tareas, cuando tengo dificultad para cumplirlas					
43. Existe buena disposición de mis subordinados para el desempeño de las actividades laborales y la resolución de problemas					
44. Mi jefe inmediato muestra interés por la Calidad de Vida de sus trabajadores					
45. Mi jefe inmediato se interesa por la satisfacción de mis necesidades					
46. Mi jefe inmediato se interesa por conocer y resolver los problemas de mi área laboral					
47. Cuento con el reconocimiento de mi jefe inmediato, por el esfuerzo en hacer bien mi trabajo					
48. Cuento con el apoyo de mi jefe para resolver problemas y simplificar la realización de mis tareas					
49. Cuando tengo problemas extra laborales, que afectan mi trabajo, mi jefe está en disposición de apoyarme					
50. Recibo retroalimentación por parte de mis compañeros y superiores en cuanto a la evaluación que hacen de mi trabajo					
51. En mi institución se reconocen los esfuerzos de eficiencia y preparación con oportunidades de promoción					
52. Considero que tengo libertad para expresar mis opiniones en cuanto al trabajo sin temor a represalias de mis jefes					
53. Mi trabajo me brinda la oportunidad de hacer frente a cualquier situación adversa que se me presente					
54. Recibo de parte de los usuarios, o clientes de la institución, muestras de reconocimiento por las actividades que realizo					
55. Mi trabajo me permite cumplir con las actividades que planeo para cuando estoy fuera del horario de trabajo					
56. Mis actividades laborales me dan oportunidad de convivir con mi familia					

PREGUNTAS	0	1	2	3	4
	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
57. Mis horarios de trabajo me permiten participar en la realización de actividades domésticas					
58. Mis actividades laborales me permiten participar del cuidado de mi familia (hijos, padres, hermanos y/u otros)					
59. Cuento con la integridad de mis capacidades físicas, mentales y sociales para el desempeño de mis actividades diarias (vestir, caminar, trasladarse, alimentarse, etc.)					
60. Cuento con la integridad de mis capacidades físicas, mentales y sociales para el desempeño de mis actividades laborales					
61. En mi trabajo se me realizan exámenes de salud periódicos (por parte de la institución)					
62. Mi trabajo me permite acceder en cantidad y calidad a mis alimentos					

3. En este grupo de cuestionamientos se contesta el grado de acuerdo en escala de 0 al 4; 0 corresponde a nada de acuerdo y 4 a totalmente de acuerdo.

PREGUNTAS	0	1	2	3	4
	Nada de acuerdo	Nunca de acuerdo	A veces de acuerdo	Casi de acuerdo	Ttoalmente de acuerdo
63. Las oportunidades de cambios de categoría (movimientos de escalafón) se dan en base a currículum y no a influencias					
64. Tengo la posibilidad de mejorar mi nivel de vida en base a mi trabajo en esta institución					
65. Considero que el puesto de trabajo que tengo asignado va de acuerdo con mi preparación académica y/o capacitación					
66. Mi trabajo contribuye con la buena imagen que tiene la institución ante sus usuarios					
67. Considero que el logro de satisfactores personales que he alcanzado se deben a mi trabajo en la institución					
68. Mis potencialidades mejoran por estar en este trabajo					
69. Considero que mi empleo me ha permitido tener el					

tipo de vivienda con que cuento					
70. Considero que el trabajo me ha permitido brindar el cuidado necesario para conservar la integridad de mis capacidades físicas, mentales y sociales					
71. Desde mi perspectiva, mi ingesta diaria de alimentos es suficiente en cantidad y calidad					
72. Los problemas de salud más frecuentes de los trabajadores de mi institución pueden ser resueltos por los servicios de salud que me ofrece la misma					

4. Por último, se marca el grado de compromiso también en escala de 0 al 4; 0 corresponde a nulo compromiso y 4 a total compromiso.

PREGUNTAS	0				4
	Nulo compromiso				Total compromiso
73. Es el grado de compromiso que siento hacia el logro de mis objetivos, con respecto al trabajo					
74. Es el grado de compromiso que siento hacia el logro de los objetivos de la institución					

ANEXO N° 3

INSTRUMENTO: SÍNDROME DE BURNOUT

TEST MBI

Estimado Bombero Voluntario, tenga usted muy buenos días, me encuentro realizando un trabajo de investigación denominado **“Relación entre Calidad de Vida Laboral y Síndrome de Burnout en Bomberos de la IV Comandancia Departamental Lima Centro”**, es por ello que les presento el siguiente cuestionario, el cual es anónimo y confidencial, por tal razón su nombre no figurará en ningún documento, solo nos servirá la información para los fines de la investigación. Para ello le solicito que responda cada pregunta con total sinceridad y conciencia.

Instrucciones:

El cuestionario consta de dos partes, la primera está referida a los datos sociodemográficos de usted, y la segunda parte acerca del Síndrome de Burnout. Leer detenidamente y con atención respondiendo todas las preguntas marcando con una X una sola respuesta, la que considere adecuada.

En caso de tener alguna duda, preguntar a la persona que entregó el cuestionario.

I. DATOS SOCIODEMOGRAFICOS:

- Edad: _____ años
- Sexo:
 - () Masculino
 - () Femenino
- Estado Civil:
 - () Soltero/a
 - () Conviviente
 - () Casado/a
 - () Viudo/a
 - () Divorciado/a
- Nivel de Instrucción:
 - () Secundaria incompleta
 - () Secundaria completa
 - () Superior Técnico incompleto
 - () Superior Técnico completo
 - () Universitario incompleto
 - () Universitario completo
- Grado en el CGVP:
 - () Seccionario
 - () Subteniente
 - () Teniente
 - () Capitán
 - () Teniente Brigadier
 - () Brigadier
- Estrato económico :
 - () Bajo
 - () Medio
 - () Alto
- N de hijos : _____

II. TEST DE BURNOUT

Instrucciones: En esta página encontrará 22 frases relacionadas con los sentimientos que Ud. Experimenta en su trabajo. Lea cada frase y responda anotando en los espacios (cuadrado en blanco), la frecuencia con que ha leído ese sentimiento de acuerdo con la escala que se indica a continuación. Como puede apreciar sus respuestas van oscilar de 0 a 6.

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días

Conteste a las frases indicando la frecuencia con que Ud. Ha experimentado ese sentimiento.

PREGUNTAS		0	1	2	3	4	5	6
		Nunca	Pocas veces al año	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días
1	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.							
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo							
3	Cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo.							
4	Tengo facilidad para comprender como se sienten mis alumnos/as.							
5	Creo que trato a algunas personas como si fuesen objetos impersonales.							
6	Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo.							
7	Trato muy eficazmente los problemas de las personas.							
8	Me siento "Agotado" por mi trabajo							
9	Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en las vidas de los demás.							
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.							
11	Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
12	Me siento muy activo.							
13	Me siento frustrado en mi trabajo.							

PREGUNTAS		0	1	2	3	4	5	6
		Nunca	Pocas veces al año	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días
14	Creo que estoy trabajando demasiado.							
15	No me preocupa realmente lo que le ocurre a algunas personas a las que doy servicio.							
16	Trabajar directamente con personas me produce estrés.							
17	Fácilmente puedo crear una atmosfera relajada con las personas a las que doy servicio.							
18	Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas.							
19	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.							
20	Me siento acabado.							
21	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.							
22	Creo que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas.							