



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS,  
GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**

**CARRERA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE LICENCIADO/A EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**TEMA:**

“BIENESTAR OCUPACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL  
OPERATIVO DEL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN GUARANDA, AÑO 2024.”

**AUTORAS:**

DIANA AYDE GUAMAN ALDAZ  
SILVIA SUSANA PUJOS ANDACHI

**DIRECTOR(A)**  
ING. XAVIER MARCELO GARCÍA  
GARCÍA

**PARES ACADÉMICOS**  
PSCÓL. MARÍA JOSÉ AROCA CAIZA  
ING. FLOR XIMENA POVEDA  
VALVERDE

**SAN MIGUEL – ECUADOR  
2025**

**TEMA DEL PROYECTO**

BIENESTAR OCUPACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL  
PERSONAL OPERATIVO DEL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN  
GUARANDA, AÑO 2024.

## AGRADECIMIENTO

A Dios por darme la vida, la sabiduría y las fuerzas para alcanzar este logro, por ser mi paz en la tormenta.

A mis padres por ser mi motor y mi apoyo incondicional en cada paso que doy, a mis hermanas por cada uno de sus consejos y motivaciones.

Al cuerpo de bomberos del cantón Guaranda por permitirnos realizar el presente proyecto de investigación en su distinguida institución.

A la Universidad Estatal de Bolívar, Extensión Universitaria San Miguel de Bolívar por darme la oportunidad de crecer de manera profesional, a los docentes por cultivar cada uno de los aprendizajes. A mis compañeros y amigos de clase por brindarme su apoyo en momentos más difíciles a lo largo de la carrera.

*Silvia Pujos*

En primer lugar, quiero expresar mi más profunda gratitud a Dios por la salud y permitir cumplir una de mis metas y a mí madre Rosita Aldaz por darme la vida. También quiero agradecer a todas las personas que me acompañaron a lo largo de mi proceso universitario, quienes con sus palabras de aliento fueron de mucha ayuda para no caerme y pude culminar mi carrera universitaria.

Expreso un sincero agradecimiento a nuestro director de tesis, Ingeniero Xavier García, por su valiosa orientación, paciencia y compromiso durante la realización de este proyecto. Asimismo, reconocemos el apoyo fundamental de los pares académicos, Pscól María José Aroca y la Ingeniera Flor Ximena Poveda, quienes aportaron ideas y críticas constructivas que nos permitieron culminar nuestra tesis quedamos muy agradecidas por todo el apoyo brindado.

*Ayde Guaman*

## DEDICATORIA

A mis padres Anacleto Pujos y Petrona Andachi por darme el apoyo incondicional y apoyo económico por inculcarme los buenos valores por el esfuerzo que hace día a día, por haber confiado en mis habilidades y capacidades para hacer realidad este sueño. A mis hermanas Narcisa y Rosa Pujos por su amor incondicional y apoyo constante, que me han dado la fuerza para seguir este largo camino, por estar en los momentos más difíciles de mi vida como estudiante y no dejarme renunciar a este sueño. A mi abuela Dolores Amanta por su cariño y sabios consejos por sus rezos y cuidados.

*Silvia Pujos*

El presente trabajo de tesis va dedicado a mi Dios, quien ha sido mi Guía y mi pilar fundamental ya que gracias a él he logrado concluir mi carrera. Sin su luz y su amor este logro no habría sido posible. A mis Abuelitos maternos y mis primos Jonathan Stalin, Jostin Alexander, Verónica Aldaz y Evelyn Aldaz, a mi tío Xavier, mi hermano Byron Bladimir, por ser lo más valioso que tengo en mi vida a ellos les dedico este éxito profesional. A mis angelitos del cielo Alex Ariel y Edgar Aldaz, aunque ya no estés aquí físicamente con nosotros para ver este logro, pero tu legado vivirá por siempre, quiero expresar mi más profundo agradecimiento por todo ese amor y apoyo que me brindaron a todas las personas durante mi camino académico hacía el éxito. A mí madre Rosita Aldaz y a mi tía Patricia Aldaz por haberme educado con valores respeto y que siempre estuvieron ahí con sus palabras de aliento y su amor, apoyándome para poder realizarme profesionalmente, a mí mejor amiga Mirian Borja, por ser mi fortaleza en mis momentos más difíciles que atravesé en mi vida y agradezco los momentos únicos que hemos compartido y construido esa bonita amistad que trasciende el tiempo con su amor y comprensión y lealtad que son tesoros guardados en mi corazón. Mil gracias y un profundo Agradecimiento a todos ustedes, con amor y gratitud les dedico Mi Tesis de graduación y el final de mi Carrera Universitaria.

*Ayde Guaman*

## CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

Ing. “*Xavier Marcelo García García*”; Pscól. “*María José Aroca Caiza*” e Ing. “*Flor Ximena Poveda Valverde*”; en su orden Director y Pares Académicos del Trabajo de Titulación “**Bienestar Ocupacional en el desempeño laboral del personal operativo del cuerpo de bomberos del cantón Guaranda, año 2024**”, desarrollado por las señoritas *Diana Ayde Guaman Aldaz* y *Silvia Susana Pujos Andachi*.

## CERTIFICAN

Que, luego de revisado el Trabajo de Titulación en su totalidad, cumple con las exigencias

académicas de la Carrera de Gestión del Talento Humano.

San Miguel, mayo del 2025



Ing. Xavier García

**Director**



Pscól. María José

Aroca

**Par Académico**



Ing. Flor Poveda

**Par Académico**

## DERECHOS DE AUTOR

Nosotras Guaman Aldaz Diana Ayde y Pujos Andachi Silvia Susana portadoras de la Cédula de Identidad No 0202346466 y No 1850836469 en calidad de autoras y titulares de los derechos morales y patrimoniales del Trabajo de Titulación: "BIENESTAR OCUPACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL OPERATIVO DEL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN GUARANDA, AÑO 2024.", modalidad Proyecto de Investigación, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN, concedemos a favor de la Universidad Estatal de Bolívar, una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservamos a mi/nuestro favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizamos a la Universidad Estatal de Bolívar, para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en el Repositorio Digital, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Las autoras declaran que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamo que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Diana Ayde Guaman Aldaz

Silvia Susana Pujos Andachi

## ÍNDICE DE CONTENIDO

TEMA DEL PROYECTO.....	II
AGRADECIMIENTO .....	III
DEDICATORIA .....	IV
CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR Y PARES ACADÉMICOS.....	V
DERECHOS DE AUTORÍA NOTARIZADA .....	VI
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	VII
ÍNDICE DE TABLAS .....	XI
ÍNDICE DE FIGURAS.....	XII
ÍNDICE DE ANEXOS.....	XIV
INTRODUCCIÓN .....	1
RESUMEN.....	3
ABSTRACT.....	4
CAPÍTULO I.....	5
FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO .....	5
1.1. Descripción del problema.....	5
1.2. Formulación del problema.....	7
1.3. Preguntas de investigación .....	7
1.4. Justificación.....	8
1.5. Objetivos .....	9
1.5.1. Objetivo general .....	9
1.5.2. Objetivos específicos .....	9
1.6. Idea a defender .....	9
1.7. Variables.....	9
1.7.1. Variable independiente.....	9
1.7.2. Variable dependiente.....	9

1.8. Operalización de variables .....	9
CAPÍTULO II .....	13
MARCO TEÓRICO.....	13
2.1. Antecedentes .....	13
2.2. Marco científico .....	16
2.2.1. Bienestar ocupacional .....	16
2.2.2. Desempeño laboral.....	26
2.3. Marco conceptual .....	32
2.3.1. Autoeficacia .....	32
2.3.2. Clima laboral.....	32
2.3.3. Ergonomía.....	32
2.3.4. Fatiga laboral.....	32
2.3.5. Gestión emocional.....	32
2.3.6. Incentivo laboral.....	32
2.3.7. Liderazgo transformacional .....	33
2.3.8. Manejo del estrés.....	33
2.3.9. Motivación intrínseca.....	33
2.3.10. Normas de seguridad .....	33
2.3.11. Planificación organizacional .....	33
2.3.12. Prevención de riesgos .....	34
2.3.13. Proactividad.....	34
2.3.14. Relación interpersonal.....	34
2.3.15. Conflictos .....	34
2.3.16. Recursos institucionales .....	35
2.3.17. Salud mental .....	35
2.3.18. Seguridad laboral.....	35

2.3.19.	Satisfacción personal .....	35
2.3.20.	Sobrecarga laboral .....	36
2.3.21.	Trabajo colaborativo.....	36
2.4.	Marco Legal .....	37
2.5.	Marco georreferencial .....	40
CAPÍTULO III.....		42
METODOLOGÍA .....		42
3.1.	Tipo de investigación .....	42
3.1.1.	Investigación descriptiva.....	42
3.1.2.	Investigación correlacional .....	42
3.1.3.	Investigación no experimental .....	42
3.2.	Enfoque de la investigación .....	43
3.3.	Métodos de Investigación.....	43
3.3.1.	Método descriptivo.....	43
3.3.2.	Método inductivo .....	43
3.4.	Técnicas e instrumentos de recopilación de datos.....	44
3.4.1.	Encuestas.....	44
3.4.2.	Entrevistas semiestructuradas .....	44
3.5.	Universo, población y muestra .....	44
3.5.1.	Universo .....	44
3.5.2.	Población.....	45
3.5.3.	Muestra.....	45
3.6.	Procesamiento de la información .....	45
CAPÍTULO IV.....		47
RESULTADOS.....		47
4.1.	Análisis de resultados .....	47

4.1.1.	Entrevistas .....	47
4.1.1.1.	Entrevista realizada al Jefe de Bomberos.....	47
4.1.1.2.	Entrevista realizada a la Inspectora de Bomberos.....	48
4.1.1.3.	Entrevista realizada al Jefe de Prevención. ....	49
4.1.2.	Encuesta .....	50
4.1.3.	Discusión de resultados entrevista y encuesta .....	92
4.2.	Análisis de variables.....	94
4.2.1.	Variable independiente: Bienestar ocupacional .....	94
4.2.2.	Variable dependiente: Desempeño laboral.....	97
4.2.3.	Análisis correlacional.....	100
	CONCLUSIONES .....	101
	RECOMENDACIONES .....	102
	BIBLIOGRAFÍA .....	103
	ANEXOS .....	112

**ÍNDICE DE TABLAS**

<b>Tabla 1</b> Variable independiente.....	10
<b>Tabla 2</b> Variable dependiente.....	12
<b>Tabla 3</b> Dimensiones del bienestar ocupacional. ....	17
<b>Tabla 4</b> Dimensiones del diseño del trabajo .....	28
<b>Tabla 5</b> Métodos de evaluación del desempeño.....	31
<b>Tabla 6</b> Entrevista realizada al jefe de bomberos.....	47
<b>Tabla 7</b> Entrevista realizada a la inspectora de bomberos .....	48
<b>Tabla 8</b> Entrevista realizada al jefe de prevención.....	49
<b>Tabla 9</b> Frecuencia respuestas sobre bienestar ocupacional .....	94
<b>Tabla 10</b> Frecuencia bienestar ocupacional .....	95
<b>Tabla 11</b> Calificación de preguntas sobre bienestar ocupacional .....	95
<b>Tabla 12</b> Percepción del bienestar ocupacional .....	96
<b>Tabla 13</b> Frecuencia respuesta desempeño laboral .....	97
<b>Tabla 14</b> Calificación de preguntas sobre desempeño laboral .....	98
<b>Tabla 15</b> Percepción del desempeño laboral .....	98
<b>Tabla 16</b> Correlación variables .....	100

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Pirámide de Maslow .....	21
<b>Figura 2</b> Modelo de demandas y recursos laborales .....	24
<b>Figura 3</b> Principales factores que afectan el desempeño en el puesto .....	29
<b>Figura 4</b> Ubicación del Cuerpo de bomberos del cantón Guaranda .....	40
<b>Figura 5</b> Cuerpo de bomberos del cantón Guaranda.....	41
<b>Figura 6</b> Equipamiento para evitar riesgos laborales .....	50
<b>Figura 7</b> Capacitación sobre salud ocupacional y prevención de accidentes.....	51
<b>Figura 8</b> Asistencia médica en caso de accidentes laborales .....	52
<b>Figura 9</b> Asistencia médica fuera de la institución en caso de accidentes laborales .....	53
<b>Figura 10</b> Bienestar físico: Pausas activas .....	54
<b>Figura 11</b> Condiciones del entorno laboral protegen la salud física.....	55
<b>Figura 12</b> Adecuado estado físico y mental .....	56
<b>Figura 13</b> Suficiente descanso laboral .....	57
<b>Figura 14</b> Instalaciones del entorno laboral .....	58
<b>Figura 15</b> Medidas de higiene y limpieza .....	59
<b>Figura 16</b> Acceso a programas o recursos para bienestar emocional .....	60
<b>Figura 17</b> Medios para expresar inquietudes y preocupaciones .....	61
<b>Figura 18</b> Acceso a actividades o talleres que fomenten el manejo del estrés laboral .....	62
<b>Figura 19</b> Psicológico en el lugar de trabajo.....	63
<b>Figura 20</b> Herramientas para fortalecer la motivación.....	64
<b>Figura 21</b> Satisfacción y emoción en el trabajo .....	65
<b>Figura 22</b> Apoyo en momento de estrés.....	66
<b>Figura 23</b> Trabajo en equipo contribuye al bienestar emocional .....	67
<b>Figura 24</b> Equilibrio emocional entre vida laboral y personal.....	68
<b>Figura 25</b> El ambiente laboral contribuye al estado emocional .....	69
<b>Figura 26</b> Escuchados o valorados en reuniones o actividades de equipo.....	70
<b>Figura 27</b> Acceso a equipo y materiales para cumplir con las responsabilidades	71
<b>Figura 28</b> Capacitación de cursos, seminarios o talleres, dentro de la organización .....	72

<b>Figura 29</b>	Reciben periódicamente mantenimiento los equipos de trabajo .....	73
<b>Figura 30</b>	Los recursos proporcionados por la institución son adecuados.....	74
<b>Figura 31</b>	Manuales de uso para equipos de trabajo .....	75
<b>Figura 32</b>	Apoyo para realizar tareas .....	76
<b>Figura 33</b>	La institución reconoce y valora el esfuerzo en el trabajo .....	77
<b>Figura 34</b>	Cuerpo de Bomberos fomenta el trabajo colaborativo .....	78
<b>Figura 35</b>	Políticas organizacionales.....	79
<b>Figura 36</b>	Respaldo en situaciones de emergencia.....	80
<b>Figura 37</b>	Retroalimentación en el desempeño laboral .....	81
<b>Figura 38</b>	Evaluación en el desempeño laboral .....	82
<b>Figura 39</b>	Capacitados ante emergencias a la población.....	83
<b>Figura 40</b>	Herramientas y equipos en buen estado .....	84
<b>Figura 41</b>	Recursos para capacitación y entrenamiento profesional.....	85
<b>Figura 42</b>	Apoyo logístico durante las emergencias .....	86
<b>Figura 43</b>	Cumplimiento de metas en el trabajo .....	87
<b>Figura 44</b>	Impacto en la comunidad del trabajo diario .....	88
<b>Figura 45</b>	Nivel de calidad del servicio operativo .....	89
<b>Figura 46</b>	Habilidades y conocimientos valorados .....	90
<b>Figura 47</b>	Desempeño laboral alineado a valores y objetivos.....	91
<b>Figura 48</b>	Frecuencia desempeño laboral.....	97
<b>Figura 49</b>	Correlación de variables .....	100

**ÍNDICE DE ANEXOS**

<b>Anexo 1</b> Cronograma de Gantt. ....	112
<b>Anexo 2</b> Presupuesto .....	113
<b>Anexo 3</b> Encuesta .....	114
<b>Anexo 4</b> Entrevista.....	115
<b>Anexo 3</b> Fotografías.....	117
<b>Anexo 4</b> Tabla para el análisis correlacional .....	119
<b>Anexo 5</b> Informe de Turnitin .....	121

## INTRODUCCIÓN

El bienestar ocupacional es un factor determinante en el desempeño laboral de los trabajadores, especialmente en profesiones de alto riesgo como la de los bomberos. En este contexto, el personal operativo del Cuerpo de Bomberos del cantón Guaranda enfrenta condiciones laborales desafiantes que pueden afectar su rendimiento y bienestar físico y emocional.

El presente estudio tiene como objetivo analizar la relación entre el bienestar ocupacional y el desempeño laboral del personal operativo de esta institución, identificando los principales factores que inciden en su calidad de vida laboral. La motivación para desarrollar esta investigación radica en la necesidad de mejorar las condiciones de trabajo y fortalecer las estrategias de apoyo para los bomberos, quienes desempeñan un papel fundamental en la seguridad y protección de la comunidad.

Para alcanzar este propósito, el estudio plantea los siguientes objetivos: determinar los principales factores que influyen en el bienestar ocupacional, analizar su impacto en el desempeño laboral y proponer estrategias para optimizar las condiciones de trabajo en el Cuerpo de Bomberos.

Desde el punto de vista metodológico, se emplea un enfoque mixto, combinando técnicas cuantitativas y cualitativas. Se aplicaron encuestas al personal operativo para medir su nivel de bienestar y desempeño, así como entrevistas a miembros clave de la institución para obtener información más detallada sobre las condiciones laborales y estrategias de gestión. El estudio se enmarca en un diseño no experimental de tipo descriptivo y correlacional, lo que permite analizar las variables en su contexto natural.

El documento se estructura en varios capítulos. En el Capítulo I, se presenta la formulación general del proyecto, incluyendo la descripción del problema, los objetivos y la justificación del estudio. En el Capítulo II, se desarrolla el marco teórico, abordando antecedentes, conceptos clave y normativa aplicable al bienestar y desempeño laboral. El Capítulo III detalla la metodología utilizada, especificando el tipo de investigación, la población y muestra, así como los instrumentos de

recolección de datos. En el Capítulo IV, se exponen los resultados obtenidos, seguidos del análisis y discusión. Finalmente, el estudio concluye con el Capítulo V, donde se presentan las conclusiones y recomendaciones orientadas a la mejora del bienestar ocupacional y el desempeño laboral del personal operativo.

Con esta investigación, se espera aportar información valiosa para la formulación de políticas y estrategias que contribuyan a la optimización del entorno laboral del personal del Cuerpo de Bomberos del cantón Guaranda, promoviendo su bienestar integral y un mejor desempeño en sus funciones.

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar cómo incide el bienestar ocupacional en el desempeño laboral del personal operativo del Cuerpo de Bomberos del cantón Guaranda en el año 2024, utilizando un enfoque mixto con técnicas descriptivas y correlacionales, mientras que las encuestas proporcionaron datos cuantitativos sobre bienestar y desempeño, las entrevistas aportaron un análisis cualitativo sobre las percepciones del personal, además el diseño no experimental permitió observar las condiciones laborales en su contexto natural. Los resultados evidenciaron que el bienestar ocupacional está influido por factores como el estrés laboral, la insuficiencia de recursos materiales, las largas jornadas y la falta de programas de apoyo psicológico, además se identificó una correlación significativa entre el bienestar y el desempeño laboral, con un coeficiente de 0,70, lo que indica que mejores condiciones de bienestar se asocian a un desempeño más eficiente y eficaz en situaciones críticas, sin embargo se encontraron brechas en el manejo del estrés y el acceso a apoyo psicológico, lo cual afecta negativamente la salud física y emocional del personal. Se concluye que las condiciones laborales actuales afectan tanto el bienestar como el rendimiento del personal operativo, lo que incrementa los riesgos de agotamiento, errores y ausentismo, por ello se recomienda garantizar la disponibilidad de equipos adecuados e implementar programas de apoyo psicológico y manejo del estrés.

**Palabras clave:** Bienestar ocupacional, Desempeño laboral, Cuerpo de Bomberos, Jornadas laborales, Condiciones laborales.

## ABSTRACT

The objective of the research was to determine how occupational well-being affects the work performance of the operational personnel of the Guaranda Fire Department in 2024, using a mixed approach with descriptive and correlational techniques, while the surveys provided quantitative data on well-being and performance, the interviews provided a qualitative analysis of the perceptions of the personnel, and the non-experimental design allowed us to observe the working conditions in their natural context. The results showed that occupational well-being is influenced by factors such as work stress, insufficient material resources, long working hours and lack of psychological support programmes, and a significant correlation was identified between well-being and work performance, with a coefficient of 0.70, indicating that better well-being conditions are associated with more efficient and effective performance in critical situations, however, gaps were found in stress management and access to psychological support, which negatively affects the physical and emotional health of staff. It is concluded that the current working conditions affect both the well-being and performance of operational staff, which increases the risks of burnout, errors and absenteeism, therefore it is recommended to ensure the availability of adequate equipment and to implement psychological support and stress management programmes.

**Keywords:** Occupational well-being, Job performance, Fire Brigade, Working hours, Working conditions.

## CAPÍTULO I

### FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

#### 1.1.Descripción del problema

El bienestar ocupacional es un factor crucial para garantizar el rendimiento y la seguridad de los trabajadores, especialmente en profesiones de alto riesgo como la de los bomberos. En el caso del personal operativo del Cuerpo de Bomberos del Cantón Guaranda, las condiciones laborales actuales presentan desafíos significativos que afectan directamente tanto su bienestar físico como psicológico, lo que repercute en su capacidad para desempeñar sus funciones de manera eficiente y segura en situaciones de emergencia. La naturaleza de su trabajo, caracterizada por la exposición a situaciones de alto estrés y peligrosidad, junto con condiciones laborales que a menudo no cuentan con los recursos suficientes, pone en riesgo tanto su salud como la efectividad del servicio que prestan a la comunidad.

El bienestar ocupacional no se limita únicamente a la seguridad en el trabajo, sino que abarca también el equilibrio entre la vida laboral y personal, el apoyo psicológico adecuado y la creación de un entorno laboral saludable. Según Maslach & Leiter (2016), “el agotamiento profesional (burnout) y el estrés laboral son frecuentes en profesiones como la de los bomberos, quienes enfrentan constantes demandas físicas y emocionales” (pág. 103).

Estos factores pueden afectar la salud mental de los trabajadores y disminuir su capacidad para tomar decisiones rápidas y efectivas, lo cual es esencial en situaciones de emergencia. Además, un estudio realizado por Counson et al. (2019) señala que “los bomberos que trabajan en entornos con altos niveles de estrés y falta de apoyo social y profesional son más propensos a sufrir de trastornos de ansiedad, depresión y agotamiento emocional, lo que impacta negativamente en su desempeño” (pág. 2).

El impacto de estas condiciones laborales también se extiende al rendimiento de la institución en general, pues el personal afectado por el estrés y la fatiga tiene menos capacidad para responder de manera eficiente a las emergencias, lo que puede resultar en respuestas lentas o inadecuadas que ponen en peligro tanto a los

bomberos como a la comunidad. Según el informe de la Oficina Internacional del Trabajo (2019), la falta de políticas efectivas de bienestar ocupacional en sectores de alto riesgo contribuye significativamente a una disminución en la productividad y aumenta las tasas de ausentismo y rotación laboral.

Este estudio tiene como objetivo identificar las principales áreas de mejora en el bienestar ocupacional del personal operativo del Cuerpo de Bomberos de Guaranda y optimizar sus condiciones laborales, lo cual contribuiría a mejorar tanto su bienestar general como la efectividad de su labor, pues al resolver este problema no solo fortalecería el bienestar de los bomberos, sino que también mejoraría la capacidad de respuesta del Cuerpo de Bomberos, con beneficios directos para la seguridad y bienestar de la comunidad.

## **1.2. Formulación del problema**

¿Cómo incide el bienestar ocupacional en el desempeño laboral del personal operativo del Cuerpo de Bomberos del cantón Guaranda, año 2024?

## **1.3. Preguntas de investigación**

- ¿Cuáles son los factores que inciden en el bienestar ocupacional del “Cuerpo de Bomberos” del cantón Guaranda?
- ¿Cuál es la situación actual del desempeño laboral del personal operativo de la institución?
- ¿Cómo se relaciona el bienestar ocupacional y el desempeño laboral del personal operativo de la institución?
- ¿Qué factores específicos contribuyen al estrés ocupacional del personal operativo del Cuerpo de Bomberos del Cantón Guaranda?

#### **1.4. Justificación**

El bienestar ocupacional es un factor esencial para garantizar el rendimiento óptimo de los trabajadores, especialmente en profesiones de alto riesgo, como la de los bomberos, en las que el estrés, la fatiga y las condiciones laborales extremas pueden afectar significativamente tanto la salud física como emocional del personal, ya que estos factores tienen una incidencia directa sobre su desempeño, lo que resalta la importancia de un análisis profundo sobre cómo el bienestar influye en la capacidad de respuesta ante emergencias.

En este sentido, el Cuerpo de Bomberos del Cantón Guaranda enfrenta desafíos únicos, ya que su personal operativo se ve expuesto a situaciones de alta presión, lo cual requiere una evaluación empírica para comprender el impacto de estos factores en su rendimiento, pues la falta de datos objetivos podría llevar a la toma de decisiones basadas en supuestos, sin evidencias claras que respalden las acciones a seguir, por lo que resulta fundamental desarrollar este estudio para aportar pruebas sólidas sobre cómo las condiciones laborales afectan directamente el desempeño de los bomberos.

Aunque este estudio no se centrará en la elaboración de planes específicos, sus hallazgos servirán como base para futuras investigaciones que puedan desarrollar propuestas de intervención concretas, orientadas a mejorar las condiciones laborales de los bomberos. Además, la investigación contribuirá a llenar un vacío importante en la literatura académica sobre bienestar ocupacional en profesiones de alto riesgo, particularmente en el contexto de la provincia Bolívar.

Los resultados de este estudio no solo beneficiarán a los bomberos al mejorar su bienestar, sino que también tendrán un impacto positivo en la comunidad., pues un personal operativo más saludable y motivado posee una mayor capacidad para desempeñar su trabajo de manera efectiva, lo que se traduce en una respuesta más eficiente ante emergencias y una mejora general en la calidad del servicio ofrecido.

## **1.5.Objetivos**

### ***1.5.1. Objetivo general***

Determinar cómo incide el bienestar ocupacional en el desempeño laboral del personal operativo del Cuerpo de Bomberos del cantón Guaranda, año 2024

### ***1.5.2. Objetivos específicos***

- Identificar los factores que inciden al bienestar ocupacional de los bomberos del cantón Guaranda.
- Analizar la incidencia entre el bienestar ocupacional y el desempeño laboral del personal operativo de los bomberos del cantón Guaranda
- Evaluar cómo las condiciones laborales actuales afectan el bienestar y el rendimiento de los bomberos del cantón Guaranda

## **1.6.Idea a defender**

El bienestar ocupacional de los bomberos es un factor determinante para su desempeño laboral, especialmente en contextos de alto riesgo como el del Cuerpo de Bomberos del cantón Guaranda

## **1.7.Variables**

### ***1.7.1. Variable independiente***

Bienestar Ocupacional

### ***1.7.2. Variable dependiente***

Desempeño laboral

## **1.8.Operalización de variables**

**Tabla 1***Variable independiente*

Variable	Definición Conceptual	Definición Operativa	Dimensiones	Indicadores	Técnicas	Instrumentos
Bienestar Ocupacional	El bienestar general percibido por los bomberos en su entorno laboral es un aspecto crucial que abarca múltiples dimensiones, incluidas las físicas, emocionales y sociales. Este bienestar no solo se refiere a la salud física y la capacidad de realizar tareas exigentes, sino que también incluye el estado emocional de los bomberos, que puede ser influenciado por el estrés inherente a su trabajo y la naturaleza de las situaciones que enfrentan diariamente. (Mogrovej	"La percepción subjetiva de los bomberos respecto a su salud física y emocional, así como su satisfacción laboral y el apoyo organizacional recibido."	Salud Física y bienestar  Bienestar Emocional  Apoyo Organizacional	Estrés Ambiente de trabajo Liderazgo Motivación personal Grado de satisfacción en el trabajo Condiciones laborales Trabajo en equipo Cumplimiento de políticas institucionales  Motivación laboral	Encuestas, Entrevistas	Cuestionario o Guía de entrevista

---

o &  
González,  
2022).

---

*Elaborado por:* Guamán, Diana & Pujos, Silvia

**Tabla 2***Variable dependiente*

Variable	Definición Conceptual	Definición Operativa	Dimensiones	Indicadores	Técnicas	Instrumentos
Desempeño laboral	El desempeño laboral se refiere a la efectividad y eficiencia con que un empleado lleva a cabo sus tareas y responsabilidades dentro de su puesto de trabajo. Este concepto abarca no solo la capacidad de cumplir con las funciones asignadas, sino también la calidad de los resultados obtenidos. Un buen desempeño implica realizar las tareas de manera oportuna y conforme a los estándares establecidos por la organización. (Garnica & Mendieta, 2023).	El desempeño laboral se mide a través de diversos indicadores, como la productividad, la calidad del trabajo, y la capacidad para colaborar con otros miembros del equipo.	Desempeño profesional  Satisfacción Laboral  Compromiso Organizacional	Eficiencia Calidad del trabajo Cumplimiento de objetivos Satisfacción Específica Relaciones Interpersonales Oportunidades de crecimiento Identificación con la empresa Participación en Actividades  Lealtad a la Organización	Encuestas	Cuestionario o Guía de entrevista

*Elaborado por:* Guamán, Diana & Pujos, Silvia

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes

En el presente capítulo se llevará a cabo una investigación documental enfocada en la revisión de trabajos relacionados con el tema de investigación “Bienestar ocupacional en el desempeño laboral del personal operativo del Cuerpo de Bomberos del cantón Guaranda, año 2024. Este análisis se centrará en aspectos característicos relevantes de cada uno de los estudios vinculados, como el tema, objetivo general, metodología y conclusión general, con la finalidad de construir una base teórica sólida que respalde el desarrollo del presente trabajo.

El estudio denominado “*Bienestar laboral y rendimiento laboral de los trabajadores de una Clínica de Salud Ocupacional de la ciudad de Talara – 2021*” realizado por Ipanaque & Saldarriaga (2021), plantean como objetivo general: determinar la relación entre el bienestar laboral y compromiso organizacional de los trabajadores de una Clínica de Salud Ocupacional de la ciudad de Talara – 2021. Este estudio tuvo un enfoque cuantitativo, diseño de investigación no experimental de corte transversal y nivel de investigación descriptivo – correlacional, con una población de 15 trabajadores. Los autores obtuvieron como resultado que existe relación directa entre el bienestar laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores, con un nivel de significancia bilateral  $= 0.000 \leq 0.05$ , y un valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman igual a 0.861, expresando una correlación positiva considerable. Por lo que concluyen que si se realizan mejoras en el bienestar laboral se visualizará, paralelamente, mejoras en el compromiso organizacional.

El proyecto titulado “*Programa de bienestar laboral para los colaboradores de una empresa de producciones varias de Ambato*”, realizado por Santana (2023), el objetivo fue determinar los programas que influyen en el bienestar laboral de los colaboradores. La investigación es de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental transeccional de alcance descriptivo, donde se aplicó el cuestionario de Bienestar Laboral General (qBLG) de Blanch a 134 colaboradores. La autora

tuvo como resultados, problemas como: sobrecarga de trabajo, agotamiento físico, saturación mental, mal humos, baja oportunidad de promoción laboral y sensación de seguridad en el trabajo. En donde concluye se debe planificar un programa de bienestar laboral que ayude a mejorar en la satisfacción, tanto en lo personal como en lo laboral, en sus tres círculos: individual, socio laboral y familiar - ocupacional.

En la tesis titulada “*Relación entre la salud ocupacional y el rendimiento laboral en el área de emergencias del Hospital General Isidro Ayora de Loja*”, realizado por Silva & Zhuma (2024), tuvo como objetivo general: analizar cómo las condiciones de salud ocupacional impactan el desempeño laboral de los empleados de esta área y explorar el rol potencial del trabajador social en este contexto. La investigación utilizó un enfoque mixto, aplicando encuestas a los trabajadores de emergencias y entrevistas a trabajadores sociales del hospital. Los resultados revelaron que las condiciones de salud ocupacional en el área de emergencias eran deficientes debido al estrés laboral, largas jornadas y la falta de recursos adecuados. Aunque se identificó una relación positiva entre salud ocupacional y desempeño laboral, esta fue débil, lo que sugiere que otros factores como la gestión organizacional y el apoyo institucional también desempeñan un papel significativo. Las autoras concluyeron que los trabajadores sociales no están involucrados en la gestión de la salud ocupacional, lo que representa una oportunidad desaprovechada para promover el bienestar laboral.

En cambio, n el estudio titulado “*Relación entre el bienestar laboral y el rendimiento laboral en Banco del Austro, Sucursal Ambato*”, realizado por Acuña (2024), tuvo como objetivo analizar la correlación entre el ambiente laboral y el bajo rendimiento laboral de los funcionarios de la sucursal. Con un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, corte transversal y alcance correlacional, se aplicaron encuestas a 36 trabajadores de las áreas operativa y comercial de la sucursal. Los resultados evidenciaron una relación significativa entre el ambiente laboral y el rendimiento laboral, destacando que las debilidades en el bienestar laboral, como un clima organizacional poco favorable y altos niveles de estrés, afectan negativamente el desempeño de los empleados. El estudio concluyó que un ambiente laboral positivo y condiciones de bienestar adecuadas son fundamentales

para mejorar el rendimiento, ya que la percepción del entorno influye directamente en la productividad y satisfacción del trabajador.

Finalmente, en el estudio denominado “*Cultura y compromiso organizacional en educación superior*” realizado por Quispe et al. (2024), plantearon como objetivo general una revisión sistemática de investigaciones relacionadas con la cultura y el compromiso organizacional en el ámbito de la educación superior. Con una metodología PRISMA, con una muestra de 15 artículos que cumplían con los criterios de inclusión. En el análisis de la literatura, identificaron cuatro categorías: compromiso social, teorías y métodos pedagógicos, prácticas educativas, cultura de respeto e interculturalidad. Se concluyó que, aunque se observa un avance en la comprensión de la relación entre cultura y compromiso organizacional en el entorno educativo, persiste la necesidad de consolidar estas concepciones dentro de los programas académicos universitarios como parte integral de su cultura educativa.

## **2.2.Marco científico**

El bienestar ocupacional y el desempeño laboral son variables fundamentales en las organizaciones bien estructuradas, por lo que es esencial ser estudiadas en el ámbito de alta demanda física y emocional, como el Cuerpo de Bomberos. Este marco científico desarrolla las definiciones, teorías y dimensiones relacionadas, proporcionando una base sólida para analizar su relación en el desempeño del personal operativo.

### **2.2.1. Bienestar ocupacional**

#### **2.2.1.1.Definición del bienestar ocupacional.**

Para Hermosa (2021), el bienestar ocupacional o laboral está ligado con la productividad de los trabajadores, su participación en las actividades de crecimiento profesional y de fortalecimiento del trabajo en equipo, y su interacción con usuarios, ya que a medida en que se sientan bien, podrán transmitirlo a los clientes y demás compañeros de trabajo.

Esta definición destaca cómo el bienestar laboral no solo impulsa la productividad, sino también el trabajo en equipo y la interacción positiva con clientes, mostrando su impacto integral en el desempeño y la percepción organizacional.

En cambio, Hernández (2024), menciona que el bienestar ocupacional se refiere al estado de equilibrio físico, emocional y social que un trabajador experimenta en su entorno laboral, influyendo directamente en su salud y productividad.

Este concepto abarca la satisfacción con las condiciones de trabajo, las relaciones interpersonales y el sentido de realización profesional.

Por lo tanto, el concepto que mejor se ajusta a la investigación es el de Hernández, dado que aborda el bienestar ocupacional como un equilibrio físico, emocional y social en el entorno laboral. Este enfoque integral resulta pertinente para el contexto del personal operativo del Cuerpo de Bomberos, ya que incluye elementos esenciales como la salud, la satisfacción con las condiciones laborales y el sentido de realización profesional, aspectos fundamentales en una profesión caracterizada por sus altas demandas físicas y emocionales.

### 2.2.1.2. Dimensiones del bienestar ocupacional.

Existen diversas dimensiones del bienestar laboral que las empresas pueden abordar para mejorar la calidad de vida de sus colaboradores y aumentar la productividad y satisfacción general. A continuación, se mencionan las principales dimensiones clave del bienestar ocupacional, según el Equipo de Observatorio efr (2019):

**Tabla 3**  
*Dimensiones del bienestar ocupacional.*

N°	Dimensión	Descripción	Argumento
1	<b>Bienestar Físico</b>	Se refiere al estado de salud de los empleados y puede mejorarse mediante programas que fomenten la actividad física, descansos activos y un estilo de vida saludable. Las empresas pueden ofrecer acceso a instalaciones deportivas, realizar campañas de concienciación sobre hábitos saludables y proporcionar espacios adecuados para el bienestar físico.	Un entorno seguro es esencial para prevenir riesgos laborales y mantener el desempeño operativo. En el caso de los bomberos, la provisión de equipos en buen estado y medidas preventivas refuerzan tanto la seguridad como la eficiencia durante emergencias.
2	<b>Bienestar Emocional</b>	Está relacionado con la gestión de emociones y el clima laboral. Estrategias como habilitar espacios de escucha activa, formación en manejo del estrés y acompañamiento personalizado ayudan a prevenir el burnout y a crear un entorno emocionalmente saludable.	En profesiones de alta tensión como la de los bomberos, el manejo del estrés es esencial. Programas de apoyo psicológico y talleres emocionales no solo mejoran el bienestar, sino que también aumentan la cohesión del equipo y su capacidad de respuesta en situaciones críticas.
3	<b>Bienestar Económico</b>	Se vincula a la satisfacción derivada de la compensación financiera. Las empresas pueden implementar incentivos por cumplimiento de objetivos, retribución flexible y beneficios sociales que brinden estabilidad económica y aumenten la motivación del personal.	La compensación adecuada refuerza el sentido de justicia organizacional. En el caso de los bomberos, salarios justos y beneficios adicionales (como seguros o bonos por desempeño) son fundamentales para mitigar el estrés financiero y aumentar su motivación.
4	<b>Bienestar Profesional</b>	Grado en el cual el trabajo permite libertad, independencia y discreción al trabajador, para programar y realizar las diversas tareas.	Los bomberos necesitan formación continua para enfrentar situaciones complejas. Este crecimiento no solo mejora su desempeño, sino que también fortalece su confianza y sentido de autorrealización en una profesión de alto riesgo.
5	<b>Bienestar Familiar</b>	Permite equilibrar la vida laboral y personal, facilitando horarios flexibles, políticas de trabajo híbrido y apoyo en circunstancias específicas como maternidad, paternidad o cuidado de familiares dependientes. Esto reduce el estrés y mejora la motivación.	En una profesión exigente como la de los bomberos, facilitar un balance entre la vida laboral y familiar asegura una mayor estabilidad emocional y motivación, reduciendo la rotación y el ausentismo.
6	<b>Bienestar Social</b>	Se centra en las relaciones interpersonales dentro y fuera del	Los bomberos dependen de un trabajo en equipo sólido.

	trabajo. Actividades como talleres grupales, jornadas de desconexión y voluntariado fortalecen las conexiones entre los empleados y fomentan un sentido de comunidad.	Promover la camaradería y la cooperación a través de actividades sociales fomenta la confianza y la unidad, esenciales para un desempeño coordinado en situaciones de emergencia.
7	<b>Bienestar Ambiental</b> Abarca las condiciones físicas del entorno laboral, como la iluminación, la calidad del aire, el ruido y el diseño del espacio. Las empresas deben garantizar entornos saludables en oficinas presenciales, mientras que en el teletrabajo se debe apoyar a los empleados para construir espacios funcionales y ergonómicos.	Para los bomberos, trabajar en espacios que cumplan con estándares de seguridad y ergonomía minimiza riesgos físicos y crea un ambiente propicio para enfrentar las demandas de la profesión.

*Fuente:* (Equipo de Observatorio efr, 2019)

*Elaborado por:* Guamán, Diana & Pujos, Silvia

El bienestar ocupacional debe ser una prioridad para la mayoría de las organizaciones, ya que va desde el bienestar físico y emocional hasta el profesional y ambiental. Al diseñar planes integrales de bienestar, las empresas pueden lograr un equilibrio entre la vida laboral y personal de los empleados, generando beneficios como mayor productividad, compromiso y satisfacción.

Al mencionar las siete dimensiones del bienestar ocupacional, no se trata solo de que cada una funcione por separado; es esencial que se conecten entre sí para crear un ambiente laboral más saludable y equilibrado. En el caso de los bomberos, por ejemplo, atender estas dimensiones de manera estratégica no solo les mejora su calidad de vida, sino que también la calidad del servicio que ofrecen a la comunidad.

### **2.2.1.3. Factores que influyen en el bienestar ocupacional**

#### *2.2.1.3.1. Estrés laboral*

Para Castaño (2019) “La palabra estrés se ha utilizado para referirse a la reacción fisiológica del cuerpo causada por la percepción de situaciones amenazadoras o dañinas” (pág. 20).

Hernández L. (2024) define el estrés laboral “puede llevar al agotamiento físico y emocional si no se maneja adecuadamente”. Además, Hernández L. (2024) menciona que las estrategias como el mindfulness, los programas de resiliencia y las actividades recreativas organizadas ayudan a mitigar los efectos del estrés y fomentan un entorno laboral emocionalmente saludable.

Las profesiones como los bomberos son vulnerables al estrés laboral debido a las largas jornadas, el trabajo bajo presión y la exposición constante a situaciones críticas. Pero al aplicar este tipo de estrategias no solo pueden reducir el impacto negativo del estrés, sino que también promover un ambiente laboral más colaborativo y un apoyo interpersonal entre los equipos operativos.

Si tomamos en cuenta lo mencionado por Cobos (2022)

...esa premisa y la aplicamos en la esfera laboral, estaríamos hablando de agentes nocivos del ambiente de trabajo que producen situaciones estresantes y deterioran el rendimiento del empleado. Un ejemplo claro es la sobrecarga del rol que tiene una persona dentro de una organización, lo cual puede evidenciarse en estragos como agotamiento crónico, nerviosismo o estado de ánimo inestable (pág. 18) .

#### *2.2.1.3.2. Condiciones laborales*

Para Velasco (2021) “un entorno físico adecuado no solo protege la integridad de los trabajadores, sino que también reduce el estrés asociado a la inseguridad y las incomodidades laborales” (pág. 5) .

Además, Velasco afirma que “las condiciones físicas del entorno laboral, como la iluminación, el ruido, la ventilación y la seguridad de las instalaciones, son determinantes para el bienestar de los trabajadores” (Velasco, 2021, pág. 13).

Enfermedades y quejas que en la última década han incrementado su incidencia en el ámbito laboral y que no siempre es fácil de establecer la relación causa -efecto con el trabajo, probablemente debido a que su aparición, en general, no es aguda y puede estar influida por factores individuales del trabajador y factores externos al trabajo (Navas Cuenca, 2018).

En el caso de los bomberos, aspectos como la adecuación de los equipos de protección personal, la ergonomía de las estaciones de trabajo y el acceso a instalaciones seguras son fundamentales para prevenir riesgos laborales.

#### **2.2.1.4. Beneficios del bienestar ocupacional.**

Contar con un adecuado bienestar ocupacional genera múltiples beneficios tanto para los colaboradores como para las organizaciones. Entre ellos se destacan, según Hermosa (2021):

- Reducción del estrés y el ausentismo laboral.
- Aumento en la motivación y productividad de los equipos de trabajo.
- Desarrollo de las capacidades del personal y menor rotación del talento humano.
- Mejora del ambiente laboral, favoreciendo las relaciones interpersonales.

El bienestar ocupacional reduce el estrés, mejora la motivación, y fortalece las relaciones laborales, estos aspectos son clave para lograr un ambiente de trabajo saludable y eficiente, ya que no solo influyen en el bienestar de los colaboradores, sino que también impactan positivamente en la productividad y la estabilidad de las organizaciones.

Además, Hermosa (2021) identifica cinco formas clave para promover el bienestar laboral:

- (1) **Conectar:** Establecer vínculos sociales con otras personas fomenta un sentimiento de bienestar individual y colectivo.
- (2) **Mantenerse activo:** La práctica regular de actividades físicas contribuye al bienestar físico y psicológico, reforzando la conexión entre la salud corporal y mental.
- (3) **Seguir aprendiendo:** Establecer desafíos y metas en el entorno laboral estimula el crecimiento personal y profesional, fortaleciendo la autoconfianza y la resiliencia.
- (4) **Tomar nota:** La atención plena, la curiosidad y la reflexión sobre el entorno permiten a las personas enfrentar mejor los desafíos y situaciones laborales.
- (5) **Dar:** Contribuir al bienestar de los demás, ya sea a nivel individual o comunitario, genera una profunda satisfacción personal, reforzando el sentido de propósito y pertenencia.

Las estrategias propuestas por Hermosa ofrecen un enfoque integral para fomentar el bienestar en los entornos laborales, impactando tanto en el rendimiento individual como en la cohesión del equipo.

Dentro del proceso administrativo Mota & Mendoza (2019) menciona que

...de cualquier instituto implica crear un ambiente adecuado para que las personas trabajen en áreas del logro de un objetivo en común. Inspirar a la gente, individualmente o en grupo, de manera que produzcan los mejores resultados es tarea del gerente. Para ello el director debe ser la fuerza de trabajo motivada para que la organización que dirige tenga los mejores resultados (pág. 27).

### 2.2.1.5. Perspectiva teórica del bienestar ocupacional.

Para la investigación se centró en las Teorías psicológicas y organizacionales que sustenten su relevancia, como la teoría de las necesidades de Maslow y la teoría de los recursos y demandas laborales de Bakker & Demerouti.

#### 2.2.1.5.1. Teoría de las necesidades de Maslow

Maslow propuso que el ser humano tiene necesidades que motivan el comportamiento, organizado en cinco niveles:

**Figura 1**  
*Pirámide de Maslow*



**Fuente:** (Equipo de Marketing, 2024)

Maslow (1943) argumenta que "una vez satisfechas las necesidades fisiológicas, surgen otras que dominan, es decir, que cuando las necesidades fisiológicas se encuentran bien atendidas aparecen un nuevo conjunto de necesidades, que pueden identificarse como necesidades de seguridad" (pág. 372).

Esta afirmación destaca la importancia de garantizar primero los aspectos básicos del bienestar, como la alimentación, el descanso adecuado y la seguridad física. Urra (2021) indica que una vez que estas necesidades son atendidas, el personal puede enfocarse en cumplir metas organizacionales, mejorar su rendimiento y fortalecer su compromiso con la institución.

Para Maslow, dentro del contexto laboral afirma que:

Un ambiente de trabajo debe responder a las necesidades básicas para favorecer el bienestar y la motivación de los trabajadores. Por ejemplo, proporcionar condiciones laborales seguras y una remuneración adecuada que satisfaga las necesidades básicas y de seguridad, mientras que promueve un entorno inclusivo y posibilidades de crecimiento profesional responde a las necesidades sociales, de reconocimiento. (Maslow, 1954)

Fomentar un ambiente colaborativo e inclusivo puede reforzar el sentido de pertenencia y motivación, son esenciales para afrontar situaciones de alta presión y cumplir con las demandas del servicio de emergencia.

Además, Maslow (1954) plantea que las personas buscan cumplir una serie de necesidades organizadas jerárquicamente, desde las más esenciales hasta aquellas relacionadas con la autorrealización. En el ámbito laboral, esto significa que un entorno de trabajo debe satisfacer estas necesidades para favorecer el bienestar y la motivación de los empleados.

El bienestar ocupacional no solo depende de la cobertura de las necesidades básicas y de seguridad, sino también de ofrecer oportunidades para el desarrollo personal y profesional. Esto incluye programas de capacitación continua, reconocimientos por desempeño y espacios para que los bomberos puedan alcanzar su máximo potencial.

#### 2.2.1.5.2. *Teoría de las demandas y los recursos laborales (Bakker & Demerouti)*

El bienestar y el desempeño del trabajador están determinados por el equilibrio entre las exigencias laborales y los recursos disponibles. Si las demandas superan los recursos, puede generarse estrés laboral, mientras que un equilibrio adecuado favorece la motivación (Bakker & Demerouti, 2013).

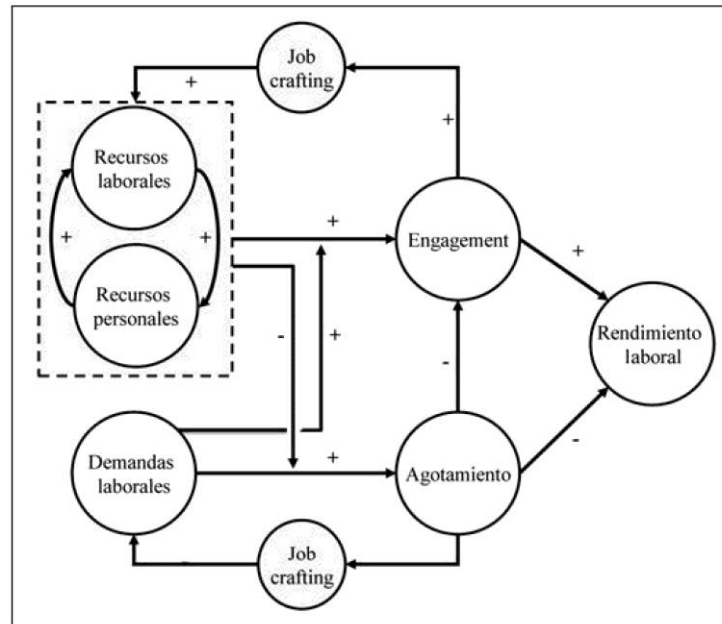
Las demandas pueden llevar a altos niveles de estrés si no cuentan con recursos suficientes, como equipos de protección adecuados, apoyo psicológico y programas de capacitación continua. Por otro lado, garantizar un equilibrio entre las exigencias de su trabajo y los recursos disponibles no solo ayuda a mitigar el estrés, sino que también promueve un ambiente de trabajo motivador y comprometido, donde los colaboradores pueden desarrollar su trabajo con mayor efectividad, seguridad y satisfacción.

“Las demandas y recursos laborales son los factores desencadenantes de dos procesos relativamente independientes, conocidos como proceso de deterioro de la salud (energético) y proceso motivacional” (Bakker & Demerouti, 2013, pág. 108).

Ademas, Cienfuegos & Millas (2019) mencionan que:

“Es el producto de los valores, actitudes, prácticas de gestión, percepciones, competencias y modelos de actividades, individuales y grupales, que determinan el compromiso con su sistema de gestión de la SST, su estilo y su aptitud”.

**Figura 2**  
*Modelo de demandas y recursos laborales*



**Fuente:** (Bakker & Demerouti, 2013).

Las altas demandas físicas y emocionales pueden llevar a un deterioro de la salud si no se gestionan adecuadamente, lo que compromete su capacidad de respuesta en situaciones críticas del personal de emergencia. Sin embargo, contar con recursos suficientes, como apoyo organizacional, reconocimiento y condiciones laborales seguras, fomenta un proceso motivacional que potencia su compromiso y desempeño. Este modelo enfatiza la necesidad de equilibrar las demandas y recursos para mantener el bienestar y la productividad en profesiones de alta exigencia.

### **2.2.1.6. Importancia del bienestar ocupacional.**

En la actualidad, los trabajadores dan mayor importancia a las empresas que demuestran interés por su bienestar, su salud, su entorno familiar y social. Cuando los colaboradores se identifican con la cultura organizacional y experimentan bienestar de manera constante, desempeñan sus tareas con mayor motivación, lo que contribuye al aumento de productividad.

Además, Ramírez et al. (2020, pág. 102) indica que

Las condiciones físicas del trabajo no son lo único que importa. Se necesita algo más, ya que condiciones sociales y psicológicas también forman parte

del ambiente laboral. Investigaciones recientes demuestran que, para alcanzar la calidad y la productividad, las organizaciones deben contar con personas motivadas que se involucren en los trabajos que realizan y recompensadas adecuadamente por su contribución. Así, la competitividad de la organización pasa, obligatoriamente, por la calidad de vida en el trabajo.

El bienestar laboral refleja una “reducción del ausentismo laboral, una menor cantidad de errores, una atención a la cliente más efectiva, procesos más eficientes, un mayor nivel de compromiso y, en general, en el deseo de trabajar porque se experimenta satisfacción y felicidad en el entorno laboral” (Redacción Seguros Bolívar, 2024; Ramírez Soriano, 2020).

El bienestar no solo influye en la reducción de ausencias o errores, sino que es esencial para enfrentar las exigencias físicas y emocionales inherentes a su trabajo. Este enfoque subraya la importancia de invertir en el bienestar como una estrategia para fortalecer tanto la calidad del servicio como el trabajo en equipo.

#### **2.2.1.7. Bienestar ocupacional en contextos de alto riesgo.**

Según la Secretaría de Gestión de Riesgos del Ecuador, en su informe menciona que:

La profesión de bombero no es ni cómoda ni fácil; se trata de un trabajo que expone al individuo a un elevado nivel de estrés y peligro. La profesión de bombero requiere un grado alto de dedicación personal, un verdadero deseo de ayudar a la gente y un gran nivel de pericia. (Dirección de Políticas y Estándares, 2016)

El trabajo de los bomberos se caracteriza por exigencias físicas y psicológicas intensas, ya que enfrentan constantemente situaciones de alto riesgo, emergencias y niveles elevados de estrés. Estas circunstancias hacen imprescindible mantener un bienestar integral que garantice tanto un desempeño eficiente como la seguridad del personal y de la comunidad a la que brindan sus servicios.

##### *2.2.1.7.1. Factores clave en la satisfacción laboral de los bomberos*

De acuerdo con estudios previos realizados por (Velasco, 2021), menciona que:

Los factores que presentan una tendencia positiva dentro del clima laboral del Cuerpo de Bomberos de Shushufindi fueron: comunicación interna, liderazgo, satisfacción, motivación y reconocimiento; mientras tanto, los factores que influyen de manera negativa fueron: planificación organizacional, relaciones interpersonales y condiciones físicas en el trabajo. (pág. 72)

Las carencias en planificación organizacional, relaciones interpersonales y condiciones físicas adecuadas evidencian áreas críticas que pueden comprometer tanto el bienestar como el desempeño del personal. En los trabajadores del Cuerpo de Bomberos del cantón Guaranda, abordar estos factores negativos pueden ser clave para mejorar el clima laboral, fortaleciendo la cohesión del equipo y la calidad del servicio prestado a la comunidad.

### ***2.2.2. Desempeño laboral***

#### **2.2.2.1. Definición del desempeño laboral.**

El desempeño laboral hace referencia a las conductas y resultados que los empleados muestran en su entorno laboral, los cuales están orientados al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Según Chiavenato (2009), es "el grado en que un empleado cumple con las tareas que componen su puesto de trabajo" (pág. 244) . Por su parte, Werther & Davis (2008) lo definen como "el nivel de cumplimiento de las responsabilidades laborales asignadas a un individuo" (pág. 98).

El desempeño laboral no solo se mide por los resultados alcanzados, sino también por las conductas que los empleados manifiestan en el proceso. Un desempeño eficaz no solo contribuye al logro de los objetivos organizacionales, sino que también asegura la seguridad del equipo y de la comunidad a la que sirven.

#### **2.2.2.2. Beneficios del desempeño laboral.**

Un alto desempeño laboral genera numerosos beneficios tanto para las organizaciones como para sus colaboradores. Para la empresa, se traduce en mayor productividad, eficiencia en los procesos y una ventaja competitiva en el mercado.

Para el trabajador, implica oportunidades de desarrollo profesional, reconocimiento y satisfacción laboral. Según Robbins y Judge (2013) manifiesta que:

El nivel de desempeño de la tarea es el reflejo de la combinación de la eficacia y la eficiencia en la realización de las principales tareas laborales. [...] Es evidente que el desempeño de la tarea es el resultado humano más importante que contribuye a la eficacia de una organización. (pág. 26)

El desempeño laboral se mide tanto por la eficacia (logro de objetivos) como por la eficiencia (uso óptimo de recursos) en la ejecución de las tareas. Además, el desempeño laboral no solo determina el éxito individual, sino que también influye directamente en la capacidad de la organización para alcanzar su misión (Rotger, 2022).

Además, Robbins y Judge (2013) mencionan que “el desempeño superior de los empleados está directamente relacionado con el éxito organizacional y el crecimiento individual” (pág. 256).

Las organizaciones que reconocen y valoran el desempeño de sus miembros tienden a fomentar un ambiente de trabajo positivo, donde la motivación y la satisfacción impulsan tanto el éxito colectivo como el individual. Este enfoque es esencial para equilibrar las demandas de un entorno de alta exigencia con el bienestar de los trabajadores.

### **2.2.2.3. Fundamentos teóricos del desempeño laboral.**

#### *2.2.2.3.1. Teoría de las metas (Locke y Latham)*

Esta teoría plantea que establecer metas claras y medibles incrementa significativamente el rendimiento, en contraste con la fijación de objetivos vagos o poco definidos. Locke & Latham (1991) originalmente formuló la hipótesis de que el compromiso con las metas modera la relación entre la dificultad de la meta y el desempeño, de tal forma que una relación positiva entre dificultad y desempeño sólo se observa entre sujetos comprometidos con una meta.

#### 2.2.2.3.2. Modelo de características del trabajo (Hackman y Oldham)

Según Hackman & Oldham (1974) citado en Meñaca et al. (2017), menciona que en ciertas características o dimensiones del diseño del trabajo tienen un impacto significativo en los estados psicológicos del empleado, afectando su motivación, satisfacción, rendimiento y por ende el desempeño laboral.

**Tabla 4**

*Dimensiones del diseño del trabajo*

N°	Dimensión	Descripción
1	<i>Variedad de competencias o de destrezas</i>	Grado en el cual el empleo requiere diferentes actividades, lo que hace que el trabajador utilice muchas de sus aptitudes, talento, habilidades y conocimientos.
2	<i>Identificación o identidad de la tarea</i>	Expresa el grado en que un puesto exige que el empleado realice un producto completo e identificable, es decir, las funciones necesarias para completar el trabajo desde el inicio hasta el final.
3	<i>Significación de la tarea</i>	Es el nivel en el cual el empleo es reconocido por otros y tiene un impacto en la vida o trabajo de otras personas, contribuye significativamente en la organización y percibe la importancia de su puesto.
4	<i>Autonomía</i>	Grado en el cual el trabajo permite libertad, independencia y discreción al trabajador, para programar y realizar las diversas tareas.
5	<i>Retroalimentación (feedback)</i>	El grado en el cual la realización de las actividades laborales, demandadas por el puesto, provee directa y claramente la información acerca del desempeño del individuo durante la ejecución.

*Fuente:* Meñaca et al. (2017)

*Elaborado por:* Guamán, Diana & Pujos, Silvia

Entre las principales dimensiones del diseño laboral se encuentran la diversidad de habilidades, que permite al empleado aplicar diferentes capacidades; la identidad de la tarea, que implica completar un trabajo integral; la relevancia percibida del trabajo; la autonomía para tomar decisiones; y la retroalimentación sobre el desempeño.

#### 2.2.2.4. Factores que influyen en el desempeño laboral.

El desempeño es el resultado final del esfuerzo individual, influenciado por las competencias personales, las recompensas y la percepción del rol. Chiavenato indica que medir el desempeño permite identificar áreas de mejora y ajustar estrategias organizacionales para potenciar el rendimiento. (Chiavenato, 2009, pág. 245)

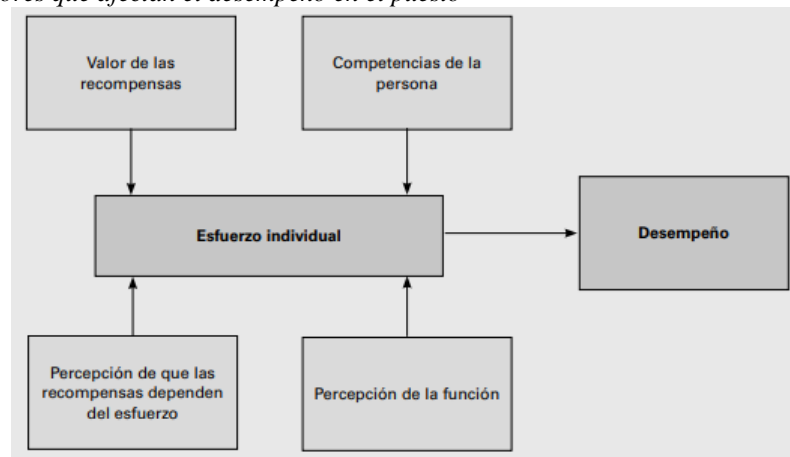
Mientras que el esfuerzo individual es el resultado de la interacción de los factores mencionados. Chiavenato (2009) señala que este esfuerzo es el motor que impulsa

el desempeño laboral. Sin embargo, para que el esfuerzo sea efectivo, debe ser apoyado por un ambiente laboral favorable y recursos adecuados.

El desempeño laboral es un proceso multifactorial, donde el esfuerzo individual actúa como el motor principal, pero su efectividad depende de otros factores. En este sentido, medir el desempeño se convierte en una herramienta esencial para identificar áreas de mejora y optimizar las estrategias organizacionales, garantizando que los empleados cuenten con un entorno favorable y recursos suficientes.

**Figura 3**

*Principales factores que afectan el desempeño en el puesto*



*Fuente: (Chiavenato, 2009)*

Según Chiavenato (2009) existen factores principales que afectan el desempeño laboral, entre ellos se encuentran:

- **Valor de las recompensas:** el valor que los empleados asignan a las recompensas es un motivador clave para su esfuerzo y desempeño. Las recompensas pueden ser tangibles (salarios, bonos) o intangibles (reconocimiento, oportunidades de crecimiento). Si las recompensas se alinean con las expectativas y necesidades del trabajador, aumentan su motivación y compromiso.
- **Percepción de que las recompensas dependen del esfuerzo:** sostiene que los empleados aumentan su esfuerzo cuando perciben que las recompensas están directamente vinculadas a su desempeño. Si el trabajador considera que sus resultados no se reflejan en las recompensas, es probable que disminuya su motivación.

- **Competencias de la persona:** el desempeño depende significativamente de las habilidades, conocimientos y destrezas del individuo. Si las competencias de una persona están alineadas con las demandas del puesto, el esfuerzo se traduce en mejores resultados. La formación y el entrenamiento son fundamentales para desarrollar estas competencias.
- **Percepción de la Función:** la percepción que tiene el trabajador de su rol dentro de la organización influye en su esfuerzo. Una descripción clara de las responsabilidades y objetivos permite al empleado orientar su energía hacia el logro de metas específicas. (pág. 246)

Estos factores muestran que el desempeño no solo depende de los esfuerzos individuales, sino también del entorno y las políticas organizacionales que fomenten un equilibrio entre las expectativas del empleado y las necesidades de la empresa.

#### **2.2.2.5.Importancia del desempeño laboral.**

El desempeño laboral es un factor clave en las organizaciones, ya que no solo refleja la efectividad en el cumplimiento de las tareas, sino que también determina decisiones importantes, como promociones, aumentos salariales, asignación de nuevas responsabilidades o acciones correctivas. (Hernández L. , 2024)

Las organizaciones no solo valoran los resultados, sino también el compromiso y la proactividad del empleado. Esta visión es crucial donde la eficiencia y la excelencia operativa, son factores decisivos para asignar roles de mayor responsabilidad o tomar medidas correctivas que garanticen un mejor rendimiento.

Los empleadores realizan un seguimiento constante del rendimiento de sus empleados. Además, para garantizar un desempeño de alta calidad, es esencial evaluar regularmente el rol de cada trabajador, identificar puntos débiles y analizar su alineación con los objetivos y la visión de la empresa. ( Ofisis, 2023)

Evaluar regularmente el rol de cada miembro del equipo es vital para mantener la coordinación, la seguridad y la eficacia operativa, especialmente en situaciones críticas donde el desempeño puede marcar la diferencia entre el éxito y el fracaso en la gestión.

### 2.2.2.6. Métodos de evaluación del desempeño laboral.

Existen diversos métodos para evaluar el desempeño laboral, cada uno con características específicas que se adaptan a diferentes necesidades organizacionales. A continuación, se presentan algunos de los métodos más destacados, según Chiavenato (2009):

**Tabla 5**  
*Métodos de evaluación del desempeño*

N°	Método	Descripción
1	<i>Escalas Gráficas de Calificación</i>	Este método consiste en evaluar al empleado en una serie de factores previamente definidos, como calidad del trabajo, puntualidad y cooperación. Cada factor se califica en una escala que puede ir de 1 a 5 o de 1 a 10, permitiendo una evaluación cuantitativa de aspectos cualitativos del desempeño.
2	<i>Elección Forzada</i>	El evaluador debe seleccionar entre pares de afirmaciones que describen comportamientos del empleado, eligiendo aquella que mejor representa su desempeño. Este método busca reducir la subjetividad al forzar elecciones específicas.
3	<i>Investigación de Campo</i>	Implica que un especialista en recursos humanos realice entrevistas con supervisores para recopilar información detallada sobre el desempeño de los empleados. Este método proporciona una comprensión profunda de las fortalezas y áreas de mejora de cada trabajador.
4	<i>Incidentes Críticos</i>	Se basa en registrar comportamientos particularmente efectivos o inefectivos del empleado en situaciones clave. Estos registros se utilizan posteriormente para evaluar el desempeño y proporcionar retroalimentación específica.
5	<i>Comparación por Pares</i>	Consiste en comparar a cada empleado con los demás en relación con ciertos criterios de desempeño, estableciendo un ranking que identifica a los más y menos destacados.
6	<i>Distribución Forzada:</i>	Obliga a los evaluadores a distribuir a los empleados en diferentes categorías de desempeño según una curva predefinida, asegurando que solo un porcentaje limitado se ubique en las categorías más altas o más bajas.
7	<i>Evaluación 360 Grados</i>	Recopila información sobre el desempeño del empleado desde múltiples fuentes: superiores, colegas, subordinados e incluso clientes. Esta evaluación integral ofrece una visión completa del desempeño desde diversas perspectivas.

*Fuente:* (Chiavenato, 2009)

*Elaborado por:* Guamán, Diana & Pujos, Silvia

Es fundamental que las organizaciones seleccionen el método de evaluación que mejor se adapte a su cultura y objetivos, garantizando que el proceso sea justo, objetivo y alineado con las metas estratégicas.

## **2.3.Marco conceptual**

### **2.3.1. Autoeficacia**

La autoeficacia, según Chacón (2006), es la “creencia en la capacidad propia para organizar y ejecutar las acciones necesarias para alcanzar un objetivo, pues se refiere a la confianza de una persona en su habilidad para enfrentar desafíos y lograr metas” (pág. 45).

### **2.3.2. Clima laboral**

El clima laboral se refiere a las percepciones compartidas por los miembros de una organización sobre su entorno de trabajo, influenciado por la cultura, la comunicación y el liderazgo (Acosta & Venegas, 2010).

### **2.3.3. Ergonomía**

La ergonomía es la ciencia que estudia la adaptación de los trabajos, herramientas, máquinas, equipos y ambientes laborales a las capacidades físicas y psicológicas de los trabajadores (Dul & Weerdmeester, 2008).

### **2.3.4. Fatiga laboral**

Para la Universidad Complutense Madrid (UCM) (2019) la fatiga laboral:

Se manifiesta como una sensación de debilidad y agotamiento físico y mental acompañada de molestias, incluso dolor e incapacidad para relajarnos, que afecta la capacidad de una persona para realizar tareas en el trabajo, influenciado por factores como la carga laboral y el estrés. (pág. 3)

### **2.3.5. Gestión emocional**

La gestión emocional, según Corbin (2024) se refiere a la “capacidad de reconocer, comprender y regular las propias emociones, así como influir en las emociones de los demás para lograr objetivos personales y profesionales. Este proceso puede llegar a ser todo un reto, pero se puede mejorar mediante el aprendizaje”.

### **2.3.6. Incentivo laboral**

Como menciona Sánchez et al. (2022) “los incentivos laborales son una herramienta gerencial que provoca un enorme impacto en la satisfacción de los trabajadores, por

eso son fundamentales para el crecimiento de la productividad y el mejoramiento de la calidad del rendimiento de los colaboradores” (pág. 465).

### **2.3.7. Liderazgo transformacional**

El liderazgo transformacional, según Zamarripa et al. (2022) es un:

Estilo de liderazgo en el que el líder motiva y genera interacción con los empleados a través de una visión compartida y el estímulo de sus capacidades, de esta manera el líder busca satisfacer las necesidades y motivaciones de sus seguidores por medio del soporte, tratando de alcanzar su máximo potencial. (pág. 226)

### **2.3.8. Manejo del estrés**

“El manejo del estrés se refiere a las estrategias y técnicas que utilizan los individuos para reducir o controlar los efectos del estrés, mejorando así el bienestar y la productividad” (Mayo Clinic, 2023).

### **2.3.9. Motivación intrínseca**

La motivación intrínseca, según Bello & Bustamante (2019) es “aquella que el individuo trae consigo, propone, ejecuta, no depende del exterior; la persona la pone en marcha cuando lo considera necesario. En la teoría de Maslow, el nivel asociado a la motivación intrínseca corresponde a la necesidad de autorrealización” (pág. 12).

### **2.3.10. Normas de seguridad**

En las normas de seguridad, Checa et al. (2022) afirma que se contemplan numerosas situaciones de riesgo. Además, el autor citado menciona que “la institución puede complementar la seguridad con el desarrollo de normas internas tendientes a optimizar el cuidado de la salud y la integridad física de los trabajadores” (pág. 25).

### **2.3.11. Planificación organizacional**

La planificación organizacional según Mintzberg (1994) el proceso mediante el cual se establecen los objetivos “se diseñan estrategias para alcanzarlos y se asignan recursos para su ejecución efectiva, pues afirma, que las estrategias no pueden ser

estáticas, los verdaderos estrategias deben ensuciarse las manos; en lugar de abstraerse de los detalles operativos” (pág. 8).

### **2.3.12. Prevención de riesgos**

El Ministerio del Trabajo (2022) lo define como e

(.....)“el conjunto de actividades o medidas adoptadas o previstas en todas las fases de actividad de la empresa o institución, con el fin de evitar o disminuir los riesgos derivados del trabajo con objeto de garantizar la seguridad y salud de los trabajadores” (pág. 6).

### **2.3.13. Proactividad**

La proactividad para Parke & Bindl (2016)

“impulsa el rendimiento y la innovación de los equipos y las organizaciones e impulsa el bienestar y las carreras profesionales de las personas, pues cuando las personas son proactivas, utilizan su iniciativa en el trabajo para lograr un futuro mejor, buscando oportunidades, persisten hasta que se logra el cambio y toman las riendas para evitar que los problemas vuelvan a ocurrir en el futuro” (pág. 12).

### **2.3.14. Relación interpersonal**

Las relaciones interpersonales de acuerdo con Malgozhata (2021) dependen de: “la competencia lingüística (determinada biológicamente), la competencia comunicativa (determinada socioculturalmente), el conocimiento de los principios de la comunicación interpersonal eficaz y las habilidades personales”.

### **2.3.15. Conflictos**

Cardona (2000) menciona que es:

.... “toda controversia que surge entre empleadores y trabajadores ligados por una relación de derecho laboral, cualquiera que sea la causa y el objeto del conflicto. Las causas de los conflictos laborales en la época moderna son muchas, pero las más comunes se encuentran en las aspiraciones de mando

y participación que en el campo del trabajo se ponen de manifiesto a cada momento” (pág. 63).

### **2.3.16. Recursos institucionales**

Según Alonso (2021) corresponde:

Al plano material corresponden los recursos económicos asignados a las convocatorias (para financiamiento de proyectos y gestión de los mismos). En el plano simbólico, se ubican aquellas definiciones más valiosas del instrumento y pueden servir como insumo en el futuro, dado el aprendizaje de la experiencia transcurrida (pág. 217).

### **2.3.17. Salud mental**

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) (2005) , la salud mental es

“un estado de bienestar en el que el individuo es consciente de sus propias capacidades, puede hacer frente a las tensiones normales de la vida, puede trabajar de forma productiva y fructífera y es capaz de hacer una contribución a su comunidad ” (pág. 2).

### **2.3.18. Seguridad laboral**

Chávez (2010) menciona que se puede definir como “las condiciones y factores que inciden en el bienestar de los trabajadores, contratistas, visitantes y otras personas en el sitio de trabajo” (pág. 14).

### **2.3.19. Satisfacción personal**

De acuerdo con Clemente et al. (2000) se puede entender como una

“valoración cognitiva personal que realiza una persona de la vida y de los dominios de la misma, atendiendo a la calidad de su vida, a las expectativas y aspiraciones, a los objetivos conseguidos, basada en los propios criterios de la persona y que se realiza de forma favorable” (pág. 189).

### ***2.3.20. Sobrecarga laboral***

La sobrecarga de trabajo se refiere a un exceso en la carga de trabajo (exceso de actividades, complejidad y dificultad en las actividades) que debe efectuarse en un determinado tiempo (Patlán Pérez, 2013).

### ***2.3.21. Trabajo colaborativo***

El trabajo colaborativo según Revelo et al. (2018) es un

.....“proceso en el que un individuo aprende más de lo que aprendería por sí solo, fruto de la interacción de los integrantes de un equipo, quienes saben diferenciar y contrastar sus puntos de vista, de tal manera, que llegan a generar un proceso de construcción de conocimiento” (pág. 116).

## **2.4.Marco Legal**

### **CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR**

La Constitución de la República del Ecuador (2008), en su artículo 33, establece que “el trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía” (p. 19).

El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas, y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

El artículo 34 consagra el “derecho irrenunciable de todas las personas a la seguridad social, que incluye la protección en casos de enfermedad, maternidad, paternidad, accidentes de trabajo, desempleo, invalidez, vejez y muerte” (p. 19).

Asimismo, el artículo 326, numeral 5, dispone que “toda persona tiene derecho a trabajar en un ambiente adecuado y propicio que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar” (p. 162)).

### **CÓDIGO DE TRABAJO**

El Código del Trabajo del Ecuador (2020) regula las relaciones entre trabajadores y empleadores, estableciendo derechos y obligaciones para ambas partes.

El artículo 42, numeral 7, establece que es obligación del empleador proporcionar al trabajador locales apropiados y condiciones higiénicas que garanticen la salud y seguridad en el trabajo (p. 21).

El artículo 43 dispone que los trabajadores deben adoptar las medidas necesarias para prevenir riesgos laborales y garantizar la integridad física y mental de los trabajadores (p. 24).

### **REGLAMENTO DE SEGURIDAD Y SALUD DE LOS TRABAJADORES Y MEJORAMIENTO DEL MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO**

El Decreto Ejecutivo 2393, conocido como Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores, establece disposiciones aplicables a toda actividad laboral y centro de trabajo, realizado por la Secretaría de Derechos Humanos (2021) con el

objetivo de prevenir, disminuir o eliminar los riesgos laborales y mejorar el ambiente de trabajo.

Art. 1 - Objetivo del reglamento:

“Establecer obligaciones y derechos de los trabajadores en materia de seguridad y salud ocupacional, incluyendo la prevención de riesgos laborales y la promoción del bienestar integral de los empleados” (p. 2).

Art. 3 - Obligaciones generales:

“Disponer que la institución debe identificar y evaluar riesgos laborales, adoptar medidas preventivas, proporcionar equipos de protección personal y mantener un registro de incidentes y accidentes laborales” (p. 4).

Art. 5 - Derechos de los trabajadores:

“Garantizar a los trabajadores el derecho a desarrollar sus trabajos en un ambiente adecuado y seguro, con medidas de prevención para proteger su salud física y mental” (p. 7).

Art. 27 - Investigación de accidentes:

“Establece que se deben investigar todas las causas de accidentes laborales para determinar acciones preventivas, un aspecto crucial para garantizar el bienestar ocupacional en el personal operativo” (p. 28).

Art. 33 - Capacitación:

“Dispone la capacitación periódica en seguridad y salud ocupacional, lo cual refuerza las competencias laborales y promueve la mejora continua del personal” (p. 32).

## **INSTRUMENTO ANDINO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**

Como miembro de la Comunidad Andina de Naciones, Ecuador adopta las disposiciones del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo (2003), que establece lineamientos generales sobre políticas de prevención de riesgos laborales, obligaciones de trabajadores y trabajadores, y sanciones por incumplimientos en materia de seguridad y salud ocupacional.

Arte. 4 - Derecho a la Seguridad y Salud en el Trabajo:

Establece que todo trabajador tiene derecho a desempeñarse en un ambiente de trabajo que garantiza su seguridad y salud, promoviendo la prevención de riesgos laborales.

Arte. 6 - Principios Rectores de la Seguridad y Salud en el Trabajo:

Enuncia que los trabajadores están obligados a identificar, evaluar y controlar los riesgos laborales, implementando medidas de prevención, protección y capacitación.

Arte. 12 - Obligaciones del Empleador:

Disponer que las instituciones deben adoptar sistemas de gestión en seguridad y salud ocupacional, garantizar la disponibilidad de equipos de protección personal y brindar capacitación constante al personal.

Arte. 13 - Participación de los Trabajadores:

Promueve la integración de los trabajadores en los procesos de planificación y evaluación de riesgos laborales, garantizando su participación activa en el diseño de políticas de prevención.

Arte. 18 - Inspecciones y Evaluaciones:

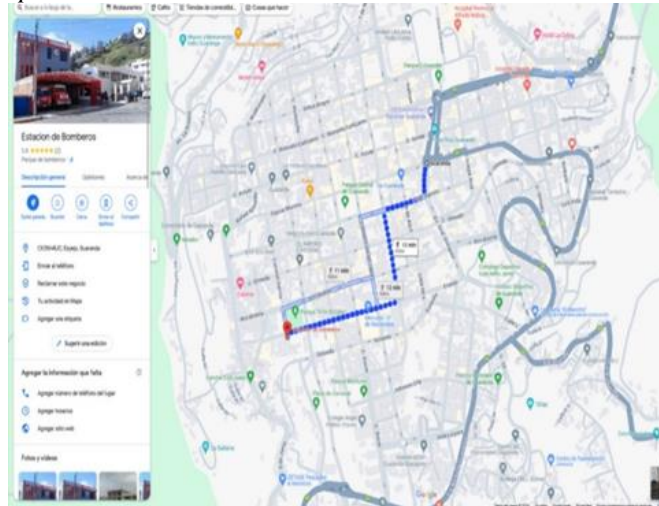
Establece que las condiciones laborales deben ser monitoreadas y evaluadas periódicamente para garantizar su adecuación y cumplimiento con los estándares de seguridad. Este artículo respalda la importancia de evaluar continuamente el ambiente laboral como parte del bienestar ocupacional.

## 2.5.Marco georreferencial

La presente investigación se desarrolla en el Cantón Guaranda, en la Provincia de Bolívar, Ecuador. Ubicado en la región interandina, Guaranda está ubicada aproximadamente a 1,6100 S metros sobre el nivel del mar y sus coordenadas geográficas son 1°35'34" S y 78.6330°.

### Figura 4

*Ubicación del Cuerpo de bomberos del cantón Guaranda*



El enfoque del proyecto recae en el Cuerpo de Bomberos de Guaranda, cuya sede principal se encuentra en el corazón del área urbana del cantón. Los bomberos de esta localidad realizan sus labores tanto en zonas urbanas como rurales, enfrentándose a una variedad de condiciones topográficas y climáticas.

**Figura 5**  
*Cuerpo de bomberos del cantón Guaranda*



## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA

#### **3.1. Tipo de investigación**

##### ***3.1.1. Investigación descriptiva***

Según Hernández & Mendoza (2018), este tipo de investigación tiene como objetivo detallar propiedades, características y perfiles de grupos, comunidades, procesos o cualquier fenómeno que sea analizado.

Se busca describir el bienestar ocupacional del personal operativo del Cuerpo de Bomberos del cantón Guaranda, considerando factores como las condiciones laborales, los niveles de estrés y las percepciones sobre su entorno laboral.

##### ***3.1.2. Investigación correlacional***

Hernández & Mendoza (2018) afirman que “la investigación correlacional mide el grado de relación que existe entre dos o más variables, sin manipularlas, para identificar patrones o asociaciones significativas”. No busca establecer causalidad, pero sí proporcionará información útil para entender los vínculos entre variables.

Se analizará la relación entre el bienestar ocupacional y el desempeño laboral del personal operativo, donde por medio de encuestas se medirán indicadores de ambas variables, mientras que las entrevistas permitirán enriquecer la comprensión de sus interacciones y posibles efectos.

##### ***3.1.3. Investigación no experimental***

Hernández & Mendoza (2018) definen esta investigación como “un diseño donde no se manipulan deliberadamente las variables independientes”. En lugar de ello, las observaciones y mediciones se realizan en contextos naturales.

Este enfoque permite observar y analizar el bienestar ocupacional y el desempeño laboral en su contexto natural, utilizando encuestas para obtener información cuantitativa y entrevistas para datos cualitativos, sin alterar las condiciones de trabajo del personal.

### **3.2.Enfoque de la investigación**

El enfoque mixto permite aprovechar las fortalezas de cada paradigma, combinando la objetividad del cuantitativo con la riqueza contextual del cualitativo, lo que es respaldado por Hernández & Mendoza (2018)

(...) los enfoques de investigación más utilizados son el cuantitativo, el cual se caracteriza por la recolección de datos numéricos para probar hipótesis y establecer patrones; el cualitativo, enfocado en comprender fenómenos desde las perspectivas de los participantes mediante datos no numéricos (pág. 534).

A través de encuestas, se obtendrán datos cuantitativos que permitirán identificar patrones y analizar correlaciones entre el bienestar ocupacional y el desempeño laboral. Asimismo, se realizarán entrevistas semiestructuradas para explorar de manera cualitativa las percepciones, experiencias y opiniones del personal operativo del Cuerpo de Bomberos del cantón Guaranda.

### **3.3.Métodos de Investigación**

#### ***3.3.1. Método descriptivo***

Como señala Hernández et al. (2014), el método descriptivo tiene como finalidad “especificar propiedades, características y perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a un análisis” (p. 108).

Este método se utilizará para caracterizar las dimensiones del bienestar ocupacional (como las condiciones laborales, apoyo organizacional y percepción del entorno laboral) y su relación con el desempeño laboral.

#### ***3.3.2. Método inductivo***

De acuerdo con Hernández et al. (2014), el método inductivo “consiste en obtener conclusiones generales a partir de hechos particulares observados, organizando datos específicos para desarrollar ideas más amplias o explicaciones de los fenómenos” (pág. 112).

Este método se empleará para interpretar los datos recolectados mediante encuestas y entrevistas, con el fin de identificar patrones y relaciones generales a partir de observaciones particulares.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recopilación de datos**

#### **3.4.1. Encuestas**

La técnica de encuestas se empleará para recolectar datos cuantitativos, lo que permitirá obtener información precisa sobre las percepciones, condiciones laborales y niveles de estrés relacionados con su desempeño laboral.

Como señalan Hernández Sampieri et al. (2014), las encuestas “son instrumentos estructurados que permiten recolectar datos de una muestra representativa de una población mediante preguntas cerradas o abiertas, organizadas de manera sistemática” (pág. 219).

#### **3.4.2. Entrevistas semiestructuradas**

La técnica de entrevistas semiestructuradas se utilizará para obtener datos cualitativos que profundicen en las experiencias, percepciones y opiniones de los participantes acerca del bienestar ocupacional y su impacto en el desempeño laboral.

De acuerdo con Hernández Sampieri et al. (2014), las entrevistas semiestructuradas “proporcionan flexibilidad para profundizar en temas relevantes mientras se siguen preguntas guía previamente establecidas” (p. 231).

### **3.5. Universo, población y muestra**

#### **3.5.1. Universo**

El universo de la investigación está compuesto por un total de 39 funcionarios del Cuerpo de Bomberos del cantón Guaranda, quienes forman parte del personal en las diferentes áreas involucradas.

### **3.5.2. Población**

La población objeto de este estudio está conformada por los miembros del Cuerpo de Bomberos del cantón Guaranda. Incluye un total de 39 personas, de las cuales 29 pertenecen al personal operativo y 10 al personal administrativo.

Según Arias y Covinos (2021), la población es “el conjunto total de individuos, eventos o elementos que poseen características comunes y que son objeto de estudio”(pág. 113).

### **3.5.3. Muestra**

Para las encuestas:

La muestra estará compuesta por los 29 miembros del personal operativo, seleccionados en su totalidad debido a su relevancia directa con el objeto de estudio. Este grupo participará en la aplicación de encuestas estructuradas que permitan medir las dimensiones de bienestar ocupacional y desempeño laboral, lo que concuerda con Hernández et al. (2014), que menciona que “una muestra para encuestas debe ser representativa del segmento poblacional cuyas características se desean analizar, permitiendo la recolección de datos de forma objetiva y sistemática” (pág. 230).

Para las entrevistas:

La muestra incluye a tres miembros clave del personal administrativo: el jefe de bomberos, el inspector de bomberos y el jefe de prevención. Este grupo será seleccionado de manera intencional, considerando su rol estratégico y su conocimiento sobre las condiciones laborales del personal operativo.

Hernández & Mendoza (2018) explican que “en las entrevistas, el muestreo intencional permite seleccionar a los informantes clave que poseen un conocimiento profundo del fenómeno en estudio, enriqueciendo el análisis cualitativo” (pág. 235).

## **3.6. Procesamiento de la información**

El procesamiento de los datos obtenidos a través de las encuestas al personal operativo se llevará a cabo utilizando Microsoft Excel, ya que esta herramienta permite organizar y analizar la información de manera sistemática y eficiente.

Primero se realizará la codificación de las respuestas, asignándoles valores numéricos que faciliten su clasificación y análisis, luego los datos serán tabulados en tablas organizadas por variables específicas para identificar frecuencias, promedios y porcentajes, además se elaborarán gráficos y diagramas que representen visualmente los resultados.

En cuanto a los datos cualitativos obtenidos a través de entrevistas al personal administrativo, como el jefe de bomberos, el inspector de bomberos y el jefe de prevención, serán procesados mediante transcripciones de las respuestas de los participantes, después se identificará las palabras claves y categorías recurrentes relacionadas con el bienestar ocupacional y el desempeño laboral.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1. Análisis de resultados

##### 4.1.1. Entrevistas

##### 4.1.1.1. Entrevista realizada al Jefe de Bomberos.

**Nombre del entrevistado:** Cristhian Mazón

**Tabla 6**

*Entrevista realizada al jefe de bomberos*

N°	PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS
1	<i>¿Considera que el personal operativo cuenta con los recursos tecnológicos y económicos necesarios para desempeñar sus funciones de manera eficiente y segura?</i>	Tecnológicos: herramientas para nivelación terrestre, equipos para detección de calor y equipos de protección. Económicos: de acuerdo con la asignación anual que se realiza.	Se identifica que los recursos tecnológicos están claramente definidos y orientados a la seguridad y eficiencia. En el aspecto económico, se depende de presupuestos anuales, lo cual puede ser un factor de limitación o de fortalecimiento, dependiendo de la planificación presupuestaria.
2	<i>¿Qué estrategias implementa la institución para garantizar el bienestar ocupacional del personal operativo?</i>	Programas con talento humano sobre el uso de todos los equipos de protección, agendamiento de citas anuales del seguro para el chequeo preventivo del personal administrativo y operativo.	Las estrategias incluyen capacitación y medidas preventivas de salud, lo que refleja un enfoque integral hacia el bienestar, aunque sería relevante evaluar su efectividad y alcance en el corto y mediano plazo.
3	<i>¿Qué planes existen para mejorar las condiciones laborales y el bienestar integral del personal operativo en el corto, mediano y largo plazo?</i>	Corto plazo: planificación para la seguridad laboral. Mediano plazo: resultados de la planificación de salud ocupacional y los exámenes médicos. Largo plazo: recuperación según los resultados obtenidos.	La respuesta revela un plan estructurado en fases temporales, aunque sería clave analizar cómo se aseguran los recursos y la implementación efectiva de estas acciones. La sostenibilidad de estos planes también es un punto a considerar.
4	<i>¿Qué acciones se están tomando para garantizar la capacitación continua en manejo de riesgos laborales y emergencias?</i>	Dotación de equipos de protección conforme a normativas específicas para bomberos.	Aunque se menciona la dotación de equipos, no se detalla cómo se gestiona la capacitación específica, la frecuencia, o la evaluación de las competencias adquiridas. Esto podría ser un área a reforzar dentro de

la planificación institucional.

*Fuente:* Cuerpo de Bomberos del Cantón Guaranda

*Elaborado por:* Guamán, Diana & Pujos, Silvia

#### 4.1.1.2. Entrevista realizada a la Inspectora de Bomberos.

**Nombre del entrevistado:** Gissela Chacha

**Tabla 7**

*Entrevista realizada a la inspectora de bomberos*

N°	PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS
1	<i>¿Cómo se monitorean y evalúan las condiciones laborales en las instalaciones del Cuerpo de Bomberos?</i>	Si todos los equipos están conectados correctamente; en caso de estar dañados, los remodelan o los compran.	El monitoreo se basa en la funcionalidad de los equipos, con un enfoque reactivo en la remodelación o compra. Sería ideal incluir sistemas preventivos o inspecciones programadas para minimizar el impacto de daños inesperados.
2	<i>¿Qué medidas se adoptan para prevenir riesgos laborales específicos en las operaciones del equipo?</i>	Realizan capacitaciones de manera mensual.	La frecuencia mensual es adecuada para la formación continua, pero se podría evaluar la cobertura de los contenidos y el impacto real en la reducción de riesgos específicos.
3	<i>¿Con que frecuencia realiza la inspección y mantenimiento de los equipos de protección y herramientas utilizadas por el personal operativo?</i>	El extintor se controla dos veces al mes. Instalaciones eléctricas, cada seis meses.	Las frecuencias varían según el equipo, lo que es adecuado para optimizar los recursos. Sin embargo, sería valioso un sistema integral que incluya todos los equipos críticos y herramientas.
4	<i>¿Existen registros detallados de accidentes laborales, y cómo se utilizan para mejorar la seguridad del equipo?</i>	No proporcionada.	Sería esencial confirmar si estos registros existen y cómo se emplean para identificar patrones de riesgo y establecer mejoras en las políticas de seguridad.

*Fuente:* Cuerpo de Bomberos del Cantón Guaranda

*Elaborado por:* Guamán, Diana & Pujos, Silvia

#### 4.1.1.3. Entrevista realizada al Jefe de Prevención.

**Nombre del entrevistado:** Roberto Analuisa

**Tabla 8**

*Entrevista realizada al jefe de prevención*

N°	PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS
1	<i>¿Qué programas de prevención están implementando actualmente para minimizar los riesgos laborales en el personal operativo?</i>	El IIEES se encarga de los programas. Sugerencias de uniformes y materiales adecuados.	Aunque la responsabilidad recae en el IIEES y se mencionan sugerencias, no se detalla cómo se implementan o monitorean los programas, lo que podría limitar su efectividad en la práctica.
2	<i>¿De qué manera asegura que los protocolos de prevención sean comprendidos y aplicados correctamente por el personal operativo?</i>	No hay respuesta.	La falta de respuesta indica una posible carencia en la supervisión o capacitación adecuada, lo que sugiere la necesidad de implementar evaluaciones periódicas o estrategias para verificar la comprensión y aplicación de los protocolos.
3	<i>¿Se realiza un seguimiento a los efectos del estrés laboral en el desempeño de los bomberos, y qué acciones preventivas se toman al respecto?</i>	No hay respuesta clara; se dio a entender que no realizan ningún seguimiento.	La ausencia de un seguimiento formal sugiere un vacío en el abordaje de los factores psicosociales, lo cual podría impactar negativamente en el bienestar y desempeño del personal operativo.
4	<i>¿Cómo garantiza la institución la actualización constante de los protocolos de seguridad y prevención?</i>	El departamento de prevención se encarga de garantizarlo. No hay una respuesta específica.	Aunque se menciona el departamento de prevención, la falta de claridad sobre los mecanismos específicos o la periodicidad de las actualizaciones limita la confianza en la eficacia del proceso.

**Fuente:** Cuerpo de Bomberos del Cantón Guaranda

**Elaborado por:** Guamán, Diana & Pujos, Silvia

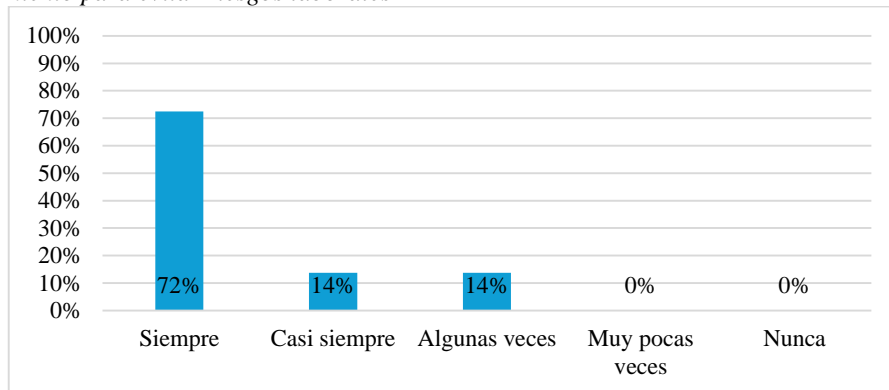
#### 4.1.2. Encuesta

##### 4.1.2.1. Encuesta dirigida al personal operativo.

##### 1) ¿Los funcionarios cuentan con equipamiento necesario para evitar riesgos laborales?

**Figura 6**

*Equipamiento para evitar riesgos laborales*



*Elaborado por:* Guamán, Diana & Pujos, Silvia

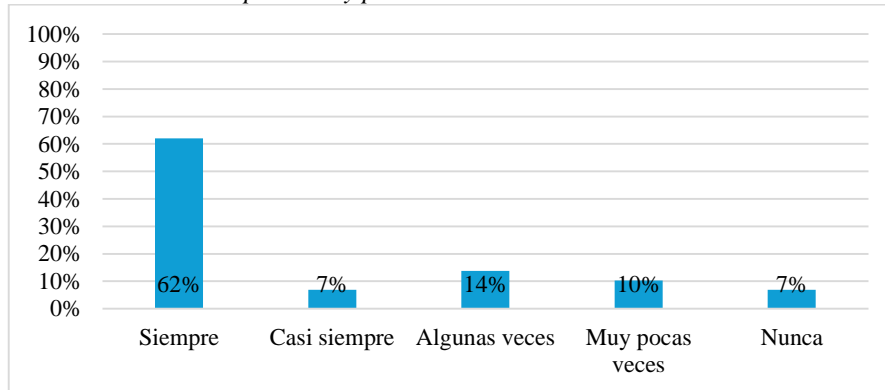
#### **Análisis e interpretación**

Los datos muestran que el 72% de los encuestados afirma que siempre cuentan con el equipamiento necesario para evitar riesgos laborales, mientras que un 14% señala que casi siempre y otro 14% indica que solo algunas veces, lo que evidencia que la mayoría del personal percibe que la institución les provee de los equipos adecuados, aunque existe un margen del 28% que enfrenta algún grado de insuficiencia en este aspecto. La provisión constante de equipamiento adecuado es crucial en una profesión de alto riesgo como la de los bomberos porque garantiza su seguridad y eficiencia en las operaciones, por lo tanto, aunque la mayoría del personal considera que siempre disponen de los recursos necesarios, la institución debería abordar mediante la verificación constante de la calidad y disponibilidad de los equipos, ya que atender estas necesidades podría aumentar la confianza del personal y reducir los riesgos en sus actividades operativas.

2) *¿Recibe capacitaciones periódicas sobre salud ocupacional y prevención de accidentes?*

**Figura 7**

*Capacitación sobre salud ocupacional y prevención de accidentes*



*Elaborado por:* Guamán, Diana & Pujos, Silvia

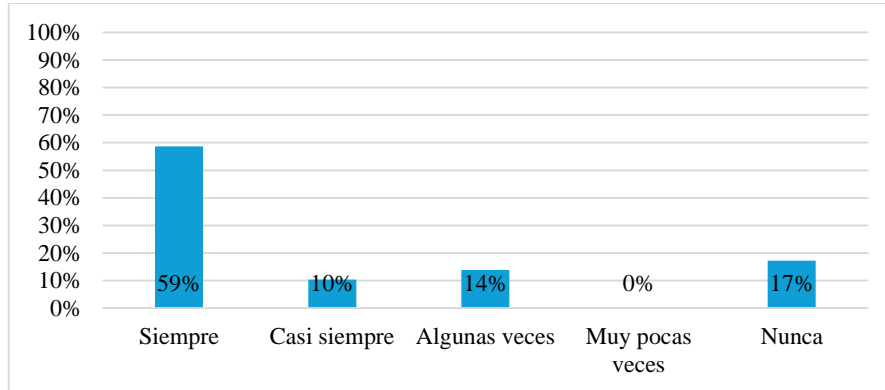
**Análisis e interpretación**

Los resultados muestran que el 62% de los encuestados afirma recibir siempre capacitaciones periódicas sobre salud ocupacional y prevención de accidentes, mientras que un 7% señala que casi siempre y un 14% indica que algunas veces, además, un 10% refiere que muy pocas veces y un 7% nunca, lo que refleja que, aunque la mayoría considera que se realizan estas capacitaciones con frecuencia, existe un 31% del personal que no las percibe como regulares o adecuadas. Las capacitaciones periódicas son fundamentales para garantizar que el personal esté preparado ante riesgos y accidentes laborales, por lo tanto, es necesario fortalecer la periodicidad o cobertura de las capacitaciones, ya que esto podría contribuir a una mejor preparación del equipo operativo, aumentando su confianza y capacidad de respuesta ante emergencias.

3) *¿Ha recibido asistencia médica dentro de la institución en caso de accidentes laborales?*

**Figura 8**

*Asistencia médica en caso de accidentes laborales*



*Elaborado por:* Guamán, Diana & Pujos, Silvia

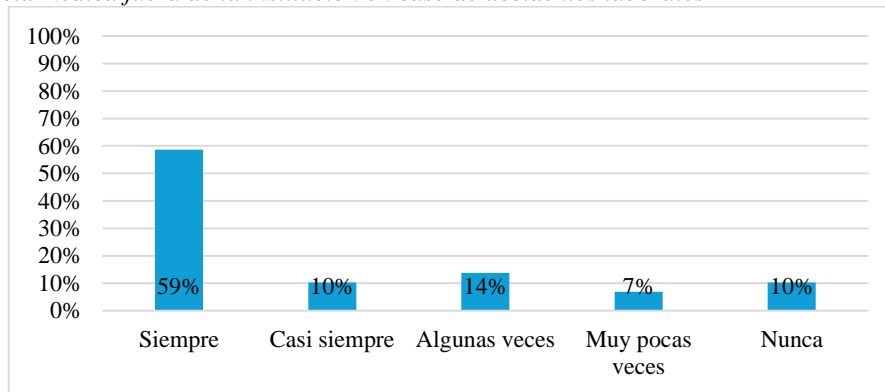
**Análisis e interpretación**

Los resultados muestran que el 59% de los encuestados afirma que siempre recibe asistencia médica dentro de la institución en caso de accidentes laborales, mientras que un 10% señala que casi siempre y un 14% indica que algunas veces, además, un 17% refiere que nunca ha recibido esta asistencia. La asistencia médica inmediata dentro de la institución es esencial para garantizar la salud y seguridad del personal operativo, por lo tanto, surge la necesidad de implementar protocolos más consistentes para asegurar que todos los miembros puedan acceder a este recurso en caso de accidentes laborales.

**4) ¿ Ha recibido asistencia médica fuera de la institución en caso de accidentes laborales ?**

**Figura 9**

*Asistencia médica fuera de la institución en caso de accidentes laborales*



*Elaborado por:* Guamán, Diana & Pujos, Silvia

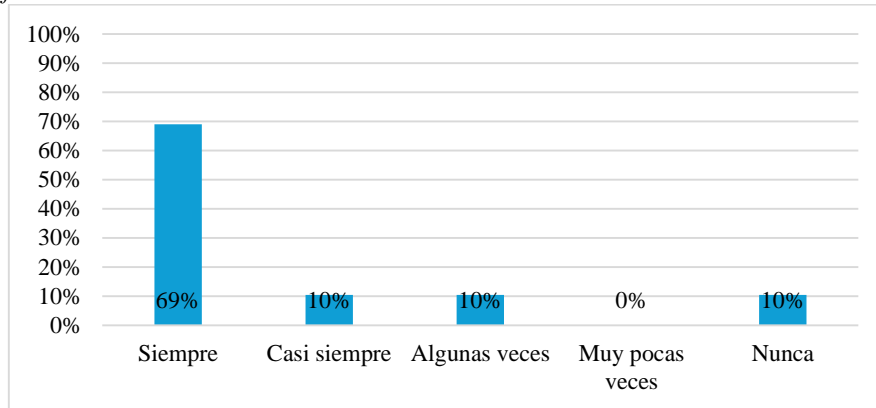
**Análisis e interpretación**

Los resultados indican que el 59% de los encuestados afirma haber recibido siempre asistencia médica fuera de la institución en caso de accidentes laborales, mientras que un 10% señala que casi siempre, un 14% menciona que algunas veces y un 7% indica que muy pocas veces, además, un 10% refiere que nunca ha recibido este servicio. La asistencia médica fuera de la institución es un recurso clave para garantizar la atención integral en situaciones críticas, lo que refleja un desafío en la disponibilidad o suficiencia de estas atenciones, que se debe fortalecer convenios o sistemas de referencia para mejorar el acceso y la cobertura médica en casos de accidentes laborales.

5) *¿Forma parte de programas relacionadas con el bienestar físico, tales como pausas activas?*

**Figura 10**

*Bienestar físico: Pausas activas*



*Elaborado por:* Guamán, Diana & Pujos, Silvia

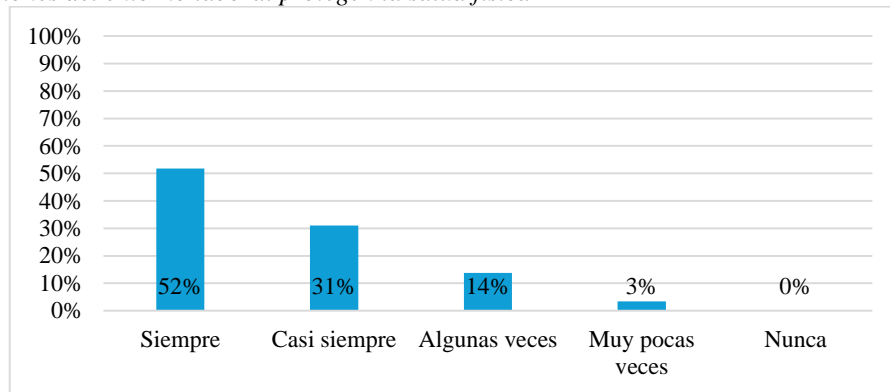
**Análisis e interpretación**

Los datos muestran que el 69% de los encuestados afirma que siempre forma parte de programas relacionados con el bienestar físico, como pausas activas, mientras que un 10% señala que casi siempre y otro 10% menciona que algunas veces, además, un 10% indica que nunca ha participado. La inclusión en programas de bienestar físico como pausas activas es esencial para reducir la fatiga y mejorar el rendimiento del personal, por lo tanto, se debe ampliar el alcance o promover la importancia de estos programas para garantizar que todos los miembros operativos puedan beneficiarse de ellos y así mejorar su salud física y mental.

6) *¿Siente que las condiciones de su entorno laboral, como iluminación, ruido y ventilación, protegen su salud física?*

**Figura 11**

*Condiciones del entorno laboral protegen la salud física*



*Elaborado por:* Guamán, Diana & Pujos, Silvia

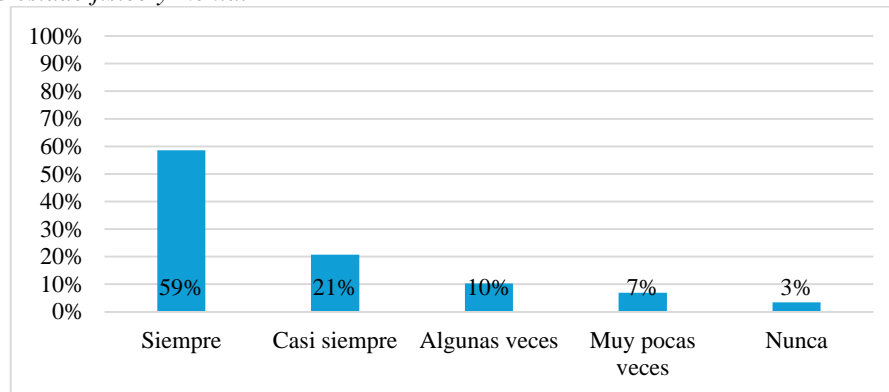
**Análisis e interpretación**

Los resultados muestran que el 52% de los encuestados siente que las condiciones de su entorno laboral, como iluminación, ruido y ventilación, siempre protegen su salud física, mientras que un 31% indica que casi siempre y un 14% menciona que algunas veces, además, un 3% señala que muy pocas veces. Las condiciones del entorno laboral, como iluminación adecuada, control de ruido y ventilación, son fundamentales para garantizar la salud física de los trabajadores, por ende, la institución debe abordar y garantizar un ambiente completamente seguro y saludable para todo el personal operativo.

7) *¿Siente que su carga laboral le permite mantener un adecuado estado físico y mental ?*

**Figura 12**

*Adecuado estado físico y mental*



*Elaborado por:* Guamán, Diana & Pujos, Silvia

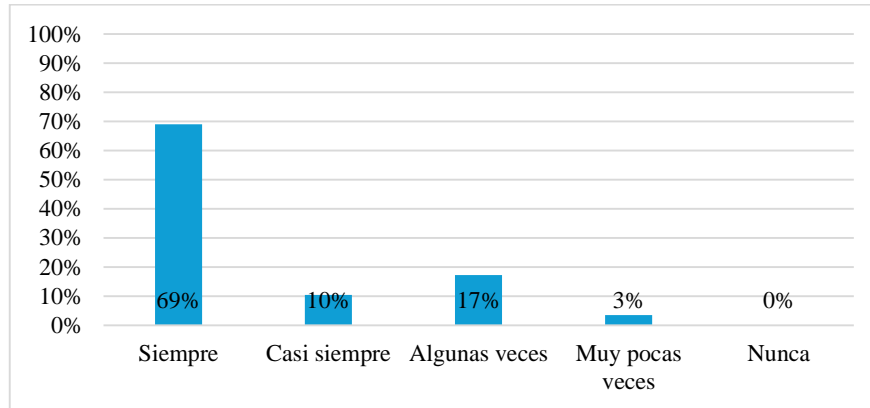
**Análisis e interpretación**

Los resultados indican que el 59% de los encuestados siente que su carga laboral siempre le permite mantener un adecuado estado físico y mental, mientras que un 21% señala que casi siempre, un 10% menciona que algunas veces, un 7% indica que muy pocas veces y un 3% refiere que nunca, lo que sugiere que, aunque una mayoría percibe que su carga laboral es manejable, existe un 20% que enfrenta dificultades significativas para equilibrar su salud física y mental. Una carga laboral adecuada es fundamental para preservar el bienestar físico y mental del personal, lo que refleja la necesidad de ajustes en la distribución de tareas o implementación de medidas de apoyo, lo que podría contribuir a reducir el impacto negativo de la carga laboral y mejorar el rendimiento general del equipo operativo.

8) *¿Considera que el descanso laboral es suficiente para recuperarse física y mentalmente?*

**Figura 13**

*Suficiente descanso laboral*



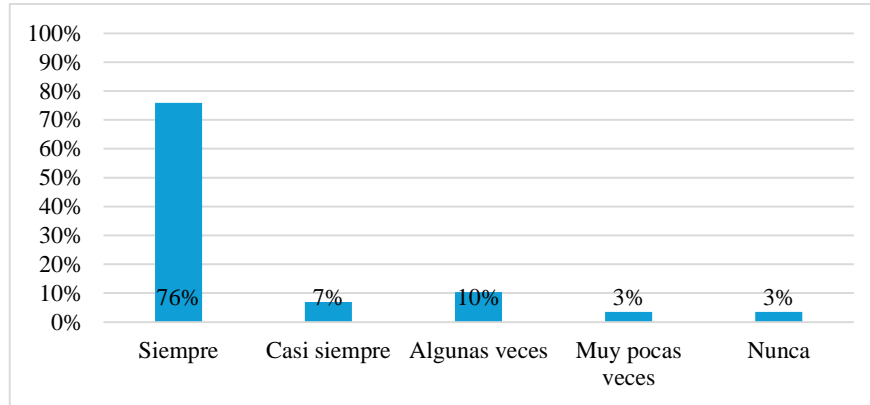
*Elaborado por:* Guamán, Diana & Pujos, Silvia

**Análisis e interpretación**

Los datos reflejan que el 69% de los encuestados considera que el descanso laboral siempre es suficiente para recuperarse física y mentalmente, mientras que un 10% señala que casi siempre, un 17% indica que algunas veces y un 3% menciona que muy pocas veces, lo que demuestra que, aunque la mayoría percibe el descanso como adecuado, un 20% enfrenta limitaciones que podrían afectar su bienestar general. El descanso laboral adecuado es esencial para la recuperación física y mental del personal operativo, ya que esto podría optimizar el rendimiento del equipo y reducir los riesgos asociados al agotamiento laboral.

**9) ¿Percibe que las instalaciones del entorno laboral (pisos antideslizantes, señalización de seguridad, salidas de emergencia) son adecuadas para prevenir riesgos físicos?**

**Figura 14**  
*Instalaciones del entorno laboral*



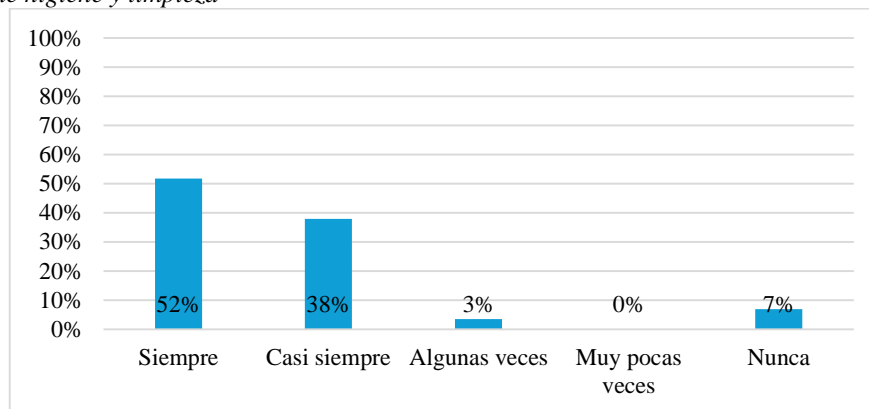
*Elaborado por:* Guamán, Diana & Pujos, Silvia

**Análisis e interpretación**

Los resultados muestran que el 76% de los encuestados percibe que las instalaciones del entorno laboral, como pisos antideslizantes, señalización de seguridad y salidas de emergencia, siempre son adecuadas para prevenir riesgos físicos, mientras que un 7% señala que casi siempre, un 10% menciona que algunas veces y un 3% indica que muy pocas veces o nunca, lo que evidencia que aunque la mayoría tiene una percepción favorable, un 17% identifica oportunidades de mejora en la infraestructura. La adecuación de las instalaciones del entorno laboral es clave para garantizar la seguridad del personal operativo, por lo tanto, es de vital importancia reforzar aspectos de infraestructura y señalización, lo que podría reducir riesgos y garantizar un entorno más seguro y confiable para todo el equipo.

**10) ¿Cree que las medidas de higiene y limpieza en el área de trabajo contribuyen a su bienestar físico?**

**Figura 15**  
*Medidas de higiene y limpieza*



*Elaborado por:* Guamán, Diana & Pujos, Silvia

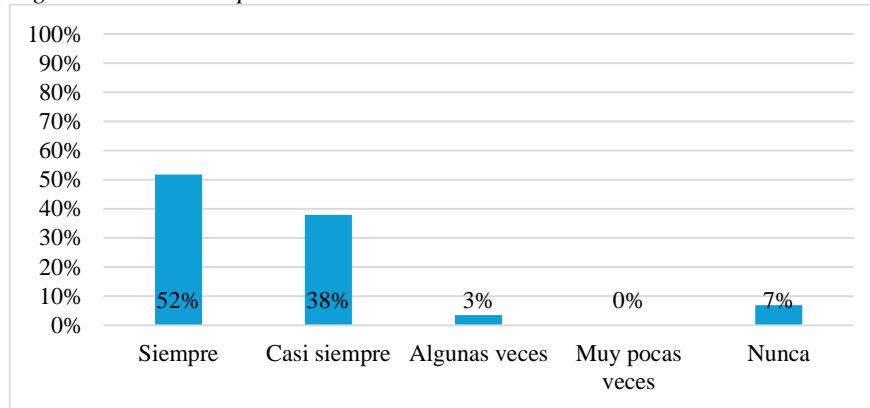
**Análisis e interpretación**

Los resultados reflejan que el 52% de los encuestados cree que las medidas de higiene y limpieza en el área de trabajo siempre contribuyen a su bienestar físico, mientras que un 38% señala que casi siempre, un 3% menciona que algunas veces y un 7% indica que nunca, lo que sugiere que, aunque la mayoría tiene una percepción positiva, un 10% enfrenta limitaciones que podrían impactar su percepción de higiene y limpieza en el entorno laboral. Las medidas de higiene y limpieza en el lugar de trabajo son fundamentales para garantizar un entorno saludable y proteger el bienestar físico del personal, por lo tanto, aunque el 90% percibe que estas condiciones son mayormente favorables, el 10% restante evidencia la necesidad de reforzar estas prácticas, lo que podría mejorar la confianza del personal en la seguridad de su entorno laboral y fortalecer su bienestar general.

**11) ¿Tiene acceso a programas o recursos que promuevan su bienestar emocional?**

**Figura 16**

*Acceso a programas o recursos para bienestar emocional*



*Elaborado por:* Guamán, Diana & Pujos, Silvia

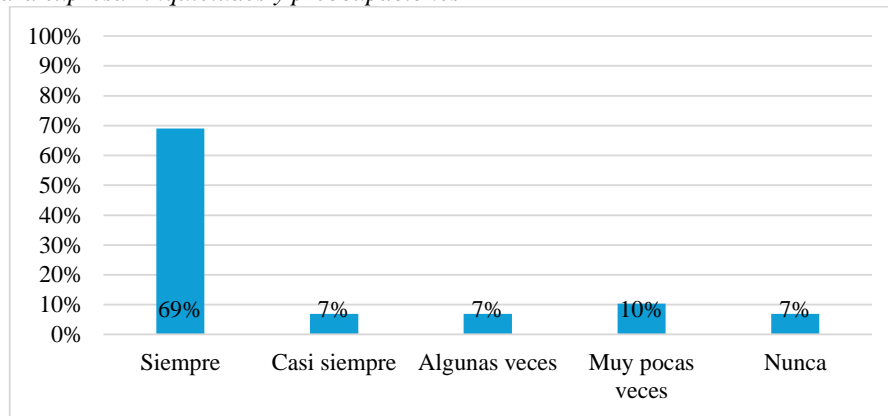
**Análisis e interpretación**

Los resultados muestran que el 55% de los encuestados indica que siempre tiene acceso a programas o recursos que promueven su bienestar emocional, mientras que un 14% señala que casi siempre, un 10% menciona que algunas veces, otro 10% refiere que muy pocas veces y un 10% indica que nunca, lo que refleja que, aunque más de la mitad percibe un acceso regular, un 34% enfrenta dificultades o ausencia de estos recursos. El acceso a programas o recursos para el bienestar emocional es crucial para gestionar el estrés y mejorar el desempeño del personal operativo, por lo tanto, aunque el 69% percibe un acceso frecuente a estos recursos, el 31% restante evidencia la necesidad de expandir y fortalecer estos programas, lo que podría contribuir a un entorno laboral más saludable y a un personal mejor preparado emocionalmente para enfrentar las demandas de su trabajo.

**12) ¿Tiene medios para expresar sus inquietudes y preocupaciones relacionadas con el trabajo?**

**Figura 17**

*Medios para expresar inquietudes y preocupaciones*



*Elaborado por:* Guamán, Diana & Pujos, Silvia

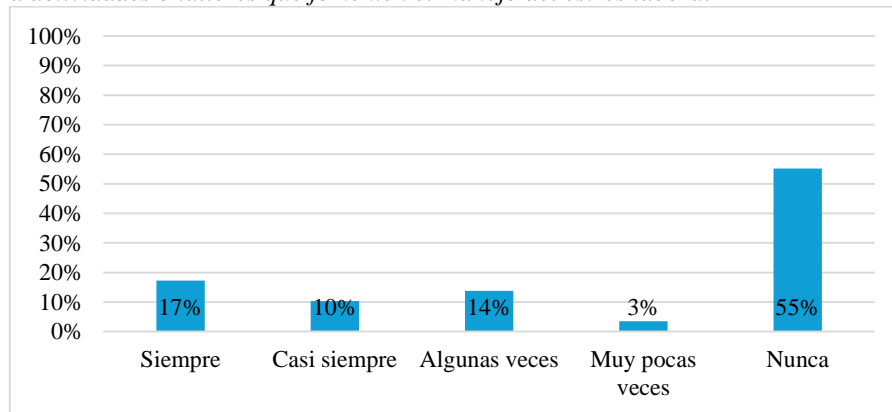
**Análisis e interpretación**

Los datos muestran que el 69% de los encuestados afirma que siempre tiene medios para expresar sus inquietudes y preocupaciones relacionadas con el trabajo, mientras que un 7% señala que casi siempre, otro 7% menciona que algunas veces, un 10% indica que muy pocas veces y otro 7% refiere que nunca, lo que evidencia que, aunque una mayoría significativa percibe estos medios como disponibles, un 31% enfrenta limitaciones o dificultades en este aspecto. Contar con canales efectivos para expresar inquietudes y preocupaciones es esencial para mantener un entorno laboral participativo y saludable, por lo tanto, aunque el 76% tiene una percepción mayormente positiva sobre esta posibilidad, el 24% restante pone de manifiesto la necesidad de mejorar. estos mecanismos de comunicación, ya que fortalecerlos podría fomentar la confianza y la resolución oportuna de problemas dentro del equipo operativo.

**13) ¿Dispone de acceso a actividades o talleres que fomenten el manejo del estrés laboral?**

**Figura 18**

*Acceso a actividades o talleres que fomenten el manejo del estrés laboral*



*Elaborado por:* Guamán, Diana & Pujos, Silvia

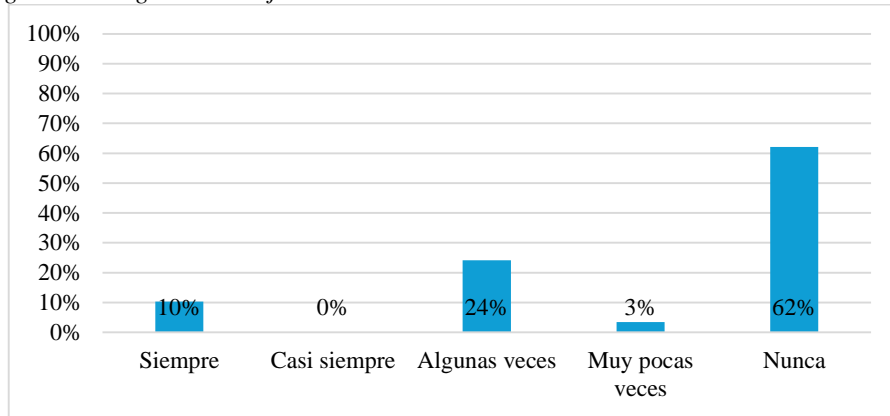
**Análisis e interpretación**

Los resultados indican que solo el 17% de los encuestados afirma tener siempre acceso a actividades o talleres que fomentan el manejo del estrés laboral, mientras que un 10% señala que casi siempre, un 14% menciona que algunas veces, un 3% indica que muy pocas veces y un 55% refiere que nunca. El manejo del estrés laboral es fundamental para garantizar el bienestar emocional y la efectividad del equipo operativo, por lo tanto, los resultados muestran una importante área de mejora, ya que el 72% de los encuestados tiene un acceso limitado o inexistente a actividades o talleres para gestionar el estrés, lo que sugiere la necesidad urgente de implementar programas específicos que promuevan la salud mental y la resiliencia frente a las demandas de la profesión.

#### 14) ¿Tiene acceso a apoyo psicológico en su lugar de trabajo?

**Figura 19**

*Psicológico en el lugar de trabajo*



*Elaborado por:* Guamán, Diana & Pujos, Silvia

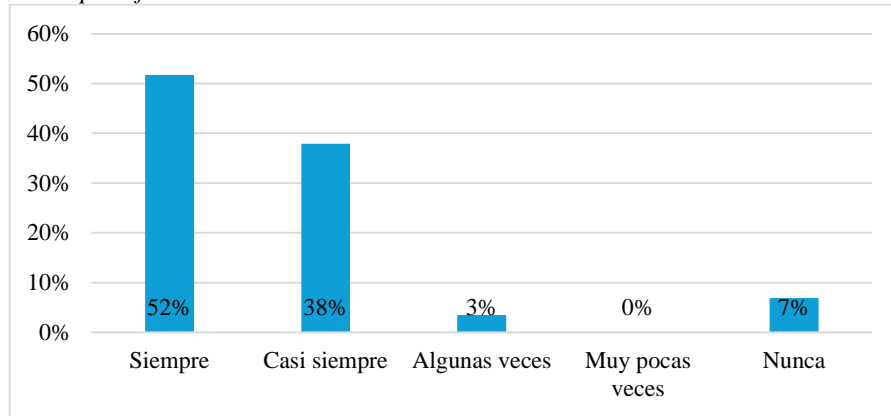
#### **Análisis e interpretación**

Los resultados reflejan que solo el 10% de los encuestados afirma tener siempre acceso a apoyo psicológico en su lugar de trabajo, mientras que un 24% menciona que algunas veces, un 3% indica que muy pocas veces y un 62% refiere que nunca ha tenido acceso. El acceso a apoyo psicológico en el lugar de trabajo es crucial para abordar los desafíos emocionales y el estrés inherente a profesiones de alto riesgo, por lo tanto, los resultados muestran una necesidad urgente de implementar este tipo de servicios, ya que el 89 % de los encuestados señala un acceso limitado o nulo, lo que podría estar afectando negativamente el bienestar mental y la capacidad del personal para afrontar las demandas de su trabajo.

### 15) ¿Le proporcionan herramientas para fortalecer su motivación?

**Figura 20**

*Herramientas para fortalecer la motivación*



*Elaborado por:* Guamán, Diana & Pujos, Silvia

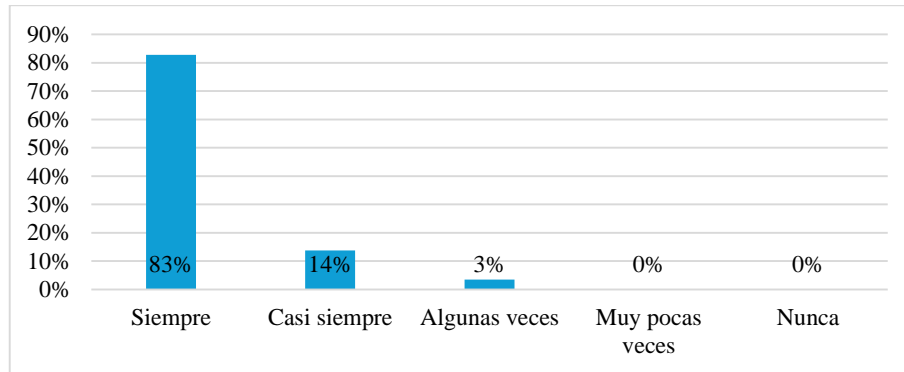
#### **Análisis e interpretación**

Los datos indican que el 52% de los encuestados afirma que siempre se les proporciona herramientas para fortalecer su motivación, mientras que un 38% menciona que casi siempre, un 3% señala que algunas veces y un 7% refiere que nunca, lo que demuestra que, si bien una mayoría significativa percibe esfuerzos para fomentar su motivación, existe un 10% que encuentra estas herramientas insuficientes o inexistentes. Las herramientas para fortalecer la motivación son esenciales para mejorar el compromiso y el desempeño laboral del personal operativo, por lo tanto, aunque el 90% percibe que recibe estas herramientas con regularidad, el 10% restante evidencia la necesidad de fortalecer y diversificar las estrategias de motivación, lo que podría contribuir a un equipo más comprometido y productivo en el cumplimiento de sus responsabilidades.

**16) ¿Siente que su trabajo le genera satisfacción y emoción?**

**Figura 21**

*Satisfacción y emoción en el trabajo*



*Elaborado por:* Guamán, Diana & Pujos, Silvia

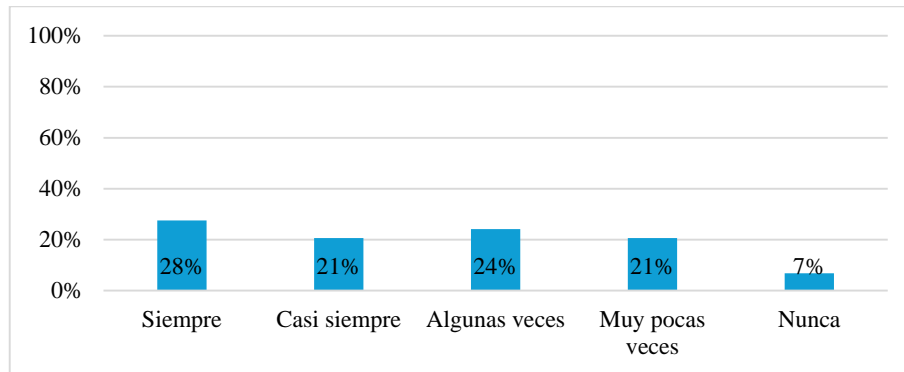
**Análisis e interpretación**

Los resultados muestran que el 83% de los encuestados siente que su trabajo siempre le genera satisfacción y emoción, mientras que un 14% indica que casi siempre y un 3% menciona que algunas veces, sin respuestas en las categorías de muy pocas veces. o nunca. La satisfacción y emoción en el trabajo son indicadores clave de compromiso y bienestar laboral, por lo tanto, el hecho de que el 97% de los encuestados percibieron estos sentimientos con frecuencia refleja una conexión positiva con sus funciones, lo que podría traducirse en una mayor motivación y desempeño, aunque se recomienda mantener y reforzar las condiciones que generan estas percepciones para garantizar su sostenibilidad en el tiempo.

**17) ¿Se siente emocionalmente apoyado y respaldado por parte de sus superiores en momentos de estrés laboral?**

**Figura 22**

*Apoyo en momento de estrés*



*Elaborado por:* Guamán, Diana & Pujos, Silvia

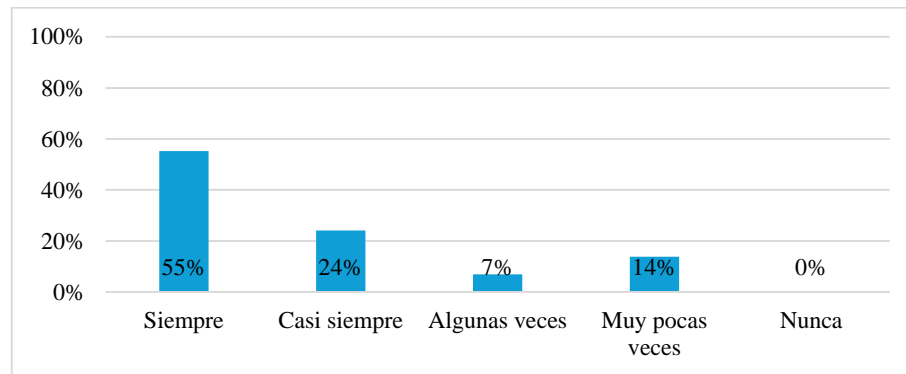
**Análisis e interpretación**

Los datos indican que el 28% de los encuestados siente que siempre recibe apoyo emocional y respaldo de sus superiores en momentos de estrés laboral, mientras que un 21% menciona que casi siempre, un 24% señala que algunas veces, otro 21% indica que muy pocas veces y un 7% refiere que nunca. El apoyo emocional por parte de los superiores es crucial para enfrentar el estrés laboral y fomentar un entorno de trabajo saludable, por lo tanto, aunque el 49% de los encuestados percibe un respaldo regular, el 51% restante resalta la necesidad de fortalecer las relaciones laborales y los mecanismos de apoyo, ya que esto podría contribuir significativamente al bienestar emocional y la efectividad del equipo operativo en situaciones críticas.

**18) ¿Considera que el trabajo en equipo, al promover el compañerismo y la cooperación, contribuye positivamente a su bienestar emocional en el entorno laboral?**

**Figura 23**

*Trabajo en equipo contribuye al bienestar emocional*



*Elaborado por:* Guamán, Diana & Pujos, Silvia

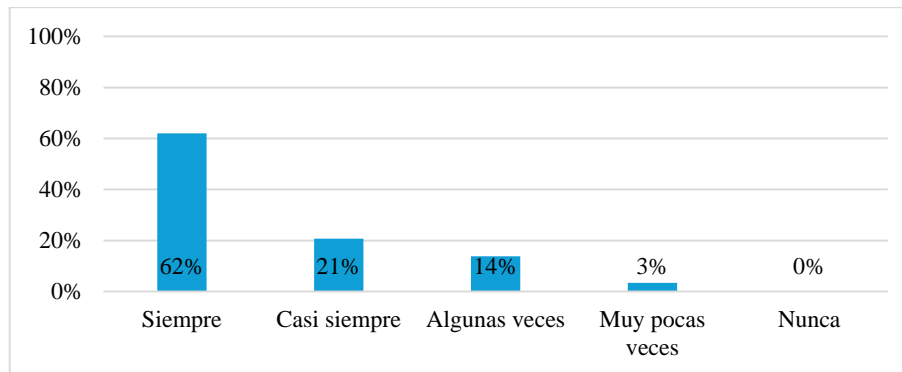
**Análisis e interpretación**

Los resultados muestran que el 55% de los encuestados considera que el trabajo en equipo siempre contribuye positivamente a su bienestar emocional, mientras que un 24% menciona que casi siempre, un 7% señala que algunas veces y un 14% indica que muy pocas veces, sin respuestas en la categoría de nunca y un 21% no lo considera suficientemente efectivo para su bienestar emocional. El trabajo en equipo es un factor clave para fomentar el compañerismo y el bienestar emocional en el entorno laboral, por lo tanto, aunque el 79% tiene percepciones mayormente positivas sobre esta contribución, el 21% restante señala áreas de mejora en la promoción de una colaboración más efectiva y cohesionada, lo que podría fortalecer el clima laboral y aumentar la satisfacción del personal operativo.

**19) ¿Percibe un buen equilibrio emocional entre su vida laboral y personal?**

**Figura 24**

*Equilibrio emocional entre vida laboral y personal*



*Elaborado por:* Guamán, Diana & Pujos, Silvia

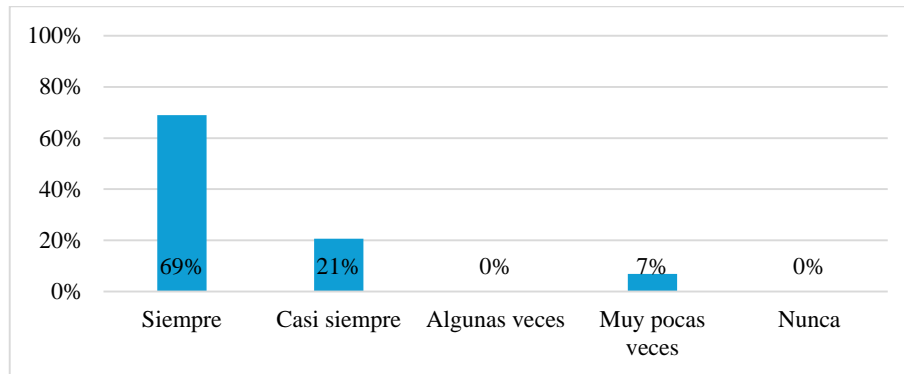
**Análisis e interpretación**

Los datos reflejan que el 62% de los encuestados percibe siempre un buen equilibrio emocional entre su vida laboral y personal, mientras que un 21% señala que casi siempre, un 14% menciona que algunas veces y un 3% indica que muy pocas. A veces, sin respuestas en la categoría de nunca y un 17% enfrenta desafíos en este aspecto. Un buen equilibrio emocional entre la vida laboral y personal es esencial para el bienestar integral del personal operativo, por lo tanto, aunque el 83% tiene percepciones mayormente positivas, el 17% restante pone de manifiesto la necesidad de implementar medidas que reduzcan las cargas laborales y fomenten prácticas que permitan una mejor conciliación, ya que esto podría impactar favorablemente en su desempeño y satisfacción general.

**20) ¿Siente que el ambiente laboral contribuye positivamente a su estado emocional?**

**Figura 25**

*El ambiente laboral contribuye al estado emocional*



*Elaborado por:* Guamán, Diana & Pujos, Silvia

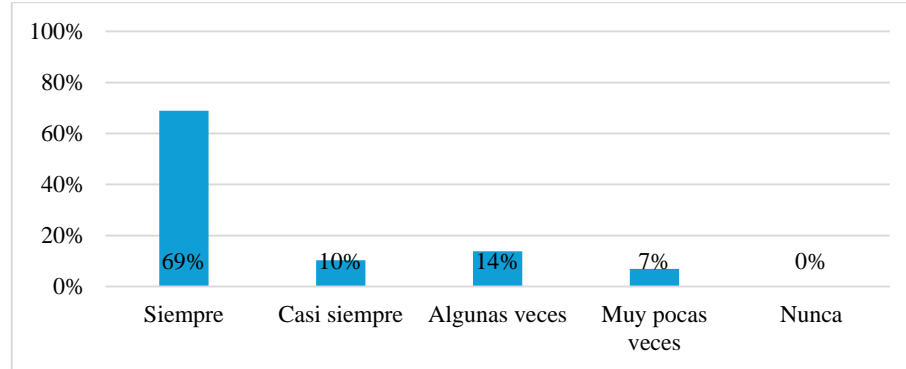
**Análisis e interpretación**

Los resultados indican que el 69% de los encuestados siente que el ambiente laboral siempre contribuye positivamente a su estado emocional, mientras que un 21% señala que casi siempre y un 7% menciona que muy pocas veces, sin respuestas en las categorías de algunas veces o nunca. Un ambiente laboral que contribuye positivamente al estado emocional es crucial para mantener el bienestar y la productividad del personal operativo, por lo tanto, aunque el 90% de los encuestados tiene percepciones mayormente positivas, el 7% restante evidencia la importancia de reforzar prácticas y dinámicas laborales que promueven un clima más inclusivo y estimulante, ya que esto podría mejorar la experiencia laboral de todo el equipo.

## 21) ¿Se siente escuchado y valorado en las reuniones o actividades del equipo?

**Figura 26**

*Escuchados o valorados en reuniones o actividades de equipo*



*Elaborado por:* Guamán, Diana & Pujos, Silvia

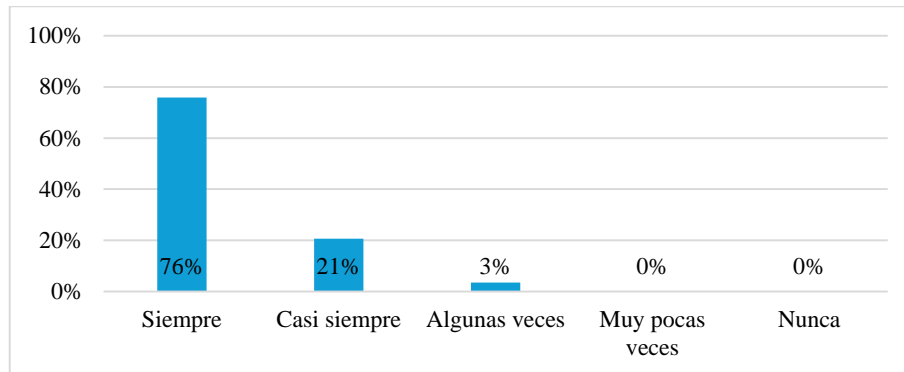
### **Análisis e interpretación**

Los datos muestran que el 69% de los encuestados se siente siempre escuchado y valorado en las reuniones o actividades de equipo, mientras que un 10% menciona que casi siempre, un 14% indica que algunas veces y un 7% señala que muy pocas veces, sin respuestas en la categoría de nunca, existe un 21% que no experimenta este reconocimiento de manera consistente. Sentirse escuchado y valorado en reuniones o actividades es fundamental para fomentar la participación y el compromiso del personal operativo, por lo tanto, aunque el 79% de los encuestados tiene percepciones favorables, el 21% restante evidencia la necesidad de fortalecer las dinámicas de comunicación y reconocimiento en estos espacios, ya que esto podría mejorar la cohesión del equipo y el sentido de pertenencia en la organización.

**22) ¿Tiene acceso a los equipos necesarios, como tecnología, materiales de oficina y vehículos, para cumplir con sus responsabilidades?**

**Figura 27**

*Acceso a equipo y materiales para cumplir con las responsabilidades*



*Elaborado por:* Guamán, Diana & Pujos, Silvia

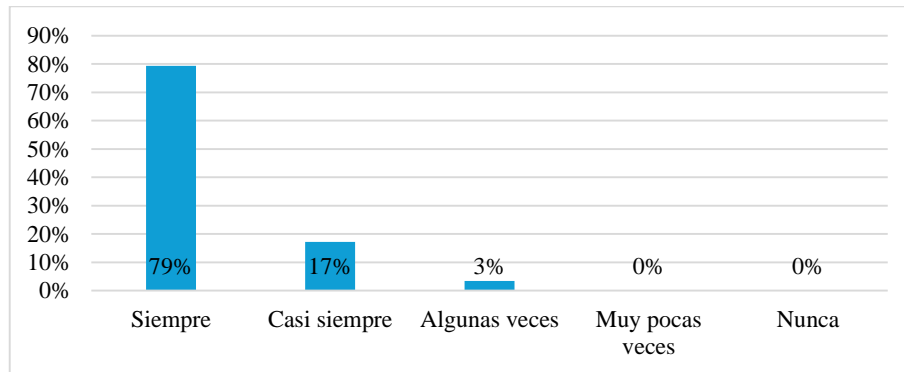
**Análisis e interpretación**

Los resultados muestran que el 76% de los encuestados indica que siempre tiene acceso a los equipos necesarios, como tecnología, materiales de oficina y vehículos, para cumplir con sus responsabilidades, mientras que un 21% señala que casi siempre y un 3% menciona que algunas veces, sin respuestas en las categorías de muy pocas veces o nunca. El acceso a equipos y materiales necesarios es clave para garantizar la eficiencia y el desempeño del personal operativo, por lo tanto, aunque el 97% de los encuestados percibe que dispone de estos recursos de manera constante, el 3% restante evidencia una oportunidad para revisar la disponibilidad y distribución de estos equipos, ya que asegurar su acceso pleno podría mejorar aún más la capacidad operativa del equipo.

**23) ¿Ha recibido capacitación de cursos, seminarios o talleres, dentro de la organización?**

**Figura 28**

*Capacitación de cursos, seminarios o talleres, dentro de la organización*



*Elaborado por:* Guamán, Diana & Pujos, Silvia

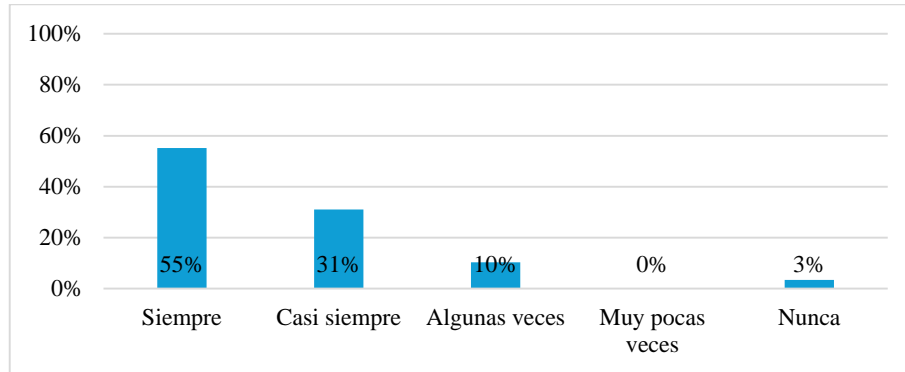
**Análisis e interpretación**

Los datos reflejan que el 79% de los encuestados afirma haber recibido siempre capacitación en cursos, seminarios o talleres dentro de la organización, mientras que un 17% señala que casi siempre y un 3% menciona que algunas veces, sin respuestas en las categorías de muy pocas veces o nunca. La capacitación mediante cursos, seminarios y talleres es esencial para el desarrollo de habilidades y el fortalecimiento del desempeño laboral, por lo tanto, el 96% de los encuestados que perciben un acceso frecuente refleja un esfuerzo positivo por parte de la organización. Sin embargo, sería importante garantizar que el 4% restante también acceda regularmente a estas oportunidades, ya que esto aseguraría una formación equitativa y constante en todo el equipo operativo.

**24) ¿Los equipos que utiliza en su trabajo reciben periódicamente mantenimiento?**

**Figura 29**

*Reciben periódicamente mantenimiento los equipos de trabajo*



*Elaborado por:* Guamán, Diana & Pujos, Silvia

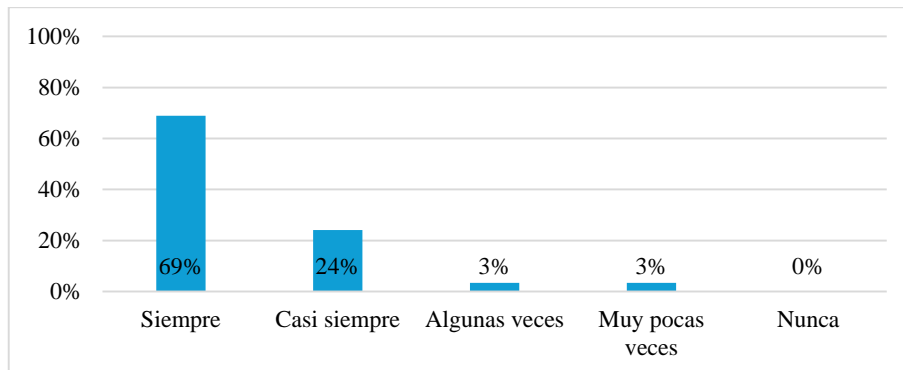
**Análisis e interpretación**

Los resultados indican que el 55% de los encuestados considera que los equipos que utilizan en su trabajo siempre reciben mantenimiento periódico, mientras que un 31% menciona que casi siempre, un 10% señala que algunas veces y un 3% indica que nunca y un 13% enfrenta limitaciones o inconsistencia en este aspecto. El mantenimiento periódico de los equipos es fundamental para garantizar su funcionalidad y seguridad en el trabajo, por lo tanto, aunque el 86% de los encuestados percibe este proceso como frecuente, el 14% restante evidencia la necesidad de mejorar la regularidad y supervisión. de estas actividades, ya que esto podría prevenir fallas operativas y aumentar la confianza del personal en los recursos que utilizan.

**25) ¿Los recursos proporcionados por la institución son adecuados?**

**Figura 30**

*Los recursos proporcionados por la institución son adecuados*



*Elaborado por:* Guamán, Diana & Pujos, Silvia

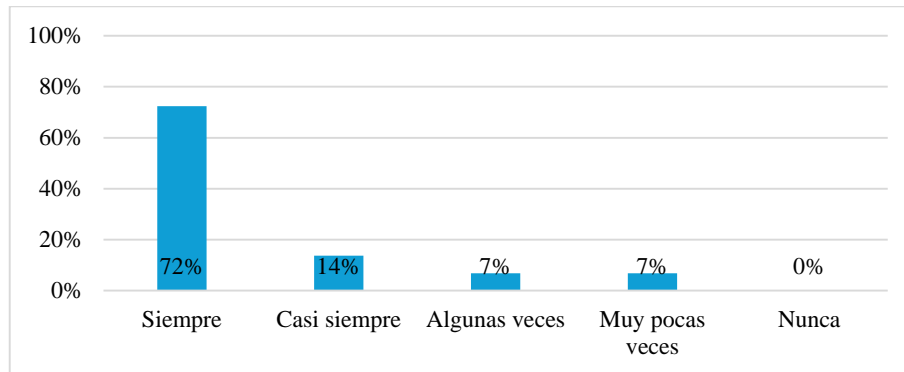
**Análisis e interpretación**

Los datos reflejan que el 69% de los encuestados considera que los recursos proporcionados por la institución siempre son adecuados, mientras que un 24% indica que casi siempre, un 3% menciona que algunas veces y otro 3% señala que muy pocas veces. , sin respuestas en la categoría de nunca, un 6% enfrenta carencias ocasionales. La adecuación de los recursos proporcionados por la institución es clave para el correcto desempeño del personal operativo, por lo tanto, aunque el 93% tiene percepciones mayormente positivas, el 7% restante resalta la importancia de realizar una evaluación continua de la cantidad y calidad de los recursos, ya que esto podría garantizar una distribución más uniforme y satisfacer completamente las necesidades del equipo.

**26) ¿Tiene acceso a manuales o guías que faciliten el uso de los equipos de trabajo?**

**Figura 31**

*Manuales de uso para equipos de trabajo*



*Elaborado por:* Guamán, Diana & Pujos, Silvia

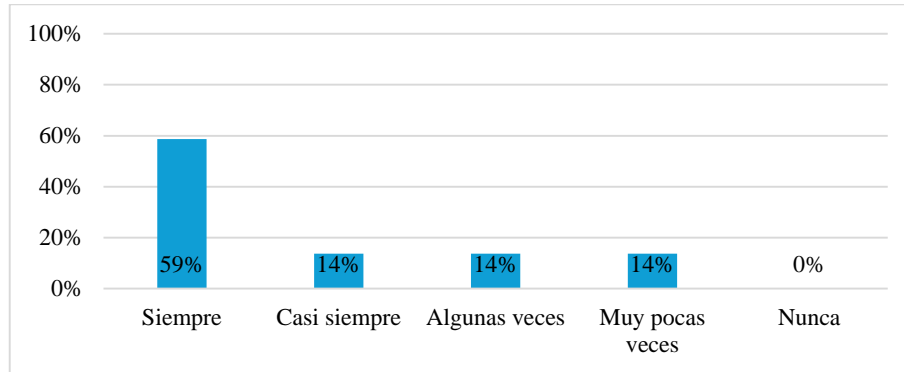
**Análisis e interpretación**

Los resultados muestran que el 72% de los encuestados indica que siempre tiene acceso a manuales o guías que facilitan el uso de los equipos de trabajo, mientras que un 14% menciona que casi siempre, un 7% señala que algunas veces y otro 7% indica que muy pocas veces, sin respuestas en la categoría de nunca. El acceso a manuales o guías de uso es fundamental para garantizar la correcta operación de los equipos de trabajo y prevenir errores o accidentes, por lo tanto, aunque el 86% de los encuestados percibe un acceso regular a estos recursos, el 14% restante evidencia la necesidad de revisar la disponibilidad y accesibilidad de estas guías, ya que asegurar su provisión constante podría optimizar el desempeño y la seguridad del personal operativo.

**27) ¿Recibe el apoyo necesario de sus superiores para realizar sus tareas de manera eficiente?**

**Figura 32**

*Apoyo para realizar tareas*



*Elaborado por:* Guamán, Diana & Pujos, Silvia

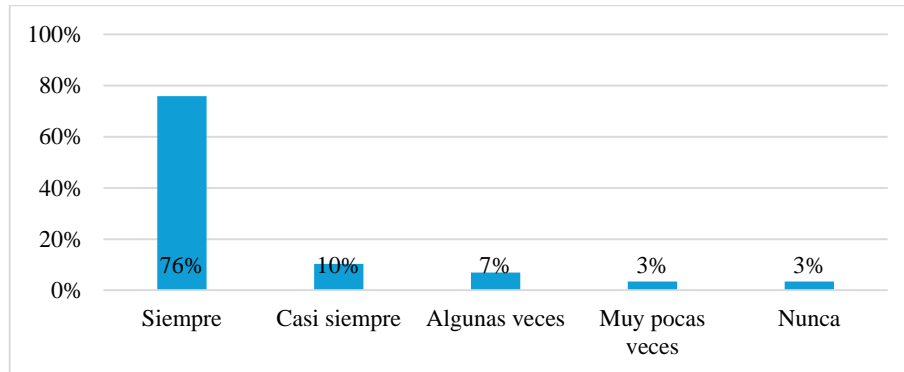
**Análisis e interpretación**

Los resultados reflejan que el 59% de los encuestados considera que siempre recibe el apoyo necesario de sus superiores para realizar sus tareas de manera eficiente, mientras que un 14% señala que casi siempre, otro 14% indica que algunas veces y otro 14% menciona que muy pocas veces, sin respuestas en la categoría de nunca, y un 28% encuentra áreas de mejora en la asistencia proporcionada por sus superiores. El apoyo de los superiores es esencial para garantizar la eficiencia en las tareas y fortalecer la confianza del personal operativo, por lo tanto, aunque el 73% tiene percepciones positivas al respecto, el 27% restante resalta la necesidad de implementar estrategias para mejorar la comunicación y la asistencia ofrecida, ya que esto podría optimizar el desempeño y la cohesión del equipo.

## 28) ¿La institución reconoce y valora su esfuerzo en el trabajo?

**Figura 33**

*La institución reconoce y valora el esfuerzo en el trabajo*



*Elaborado por:* Guamán, Diana & Pujos, Silvia

### **Análisis e interpretación**

Los resultados indican que el 76% de los encuestados considera que la institución siempre reconoce y valora su esfuerzo en el trabajo, mientras que un 10% señala que casi siempre, un 7% menciona que algunas veces, un 3% indica que muy pocas veces y otro 3% refiere que nunca y un 13% considera que este aspecto no es consistente. El reconocimiento del esfuerzo laboral es fundamental para motivar y mantener el compromiso del personal operativo, por lo tanto, aunque el 86% tiene percepciones mayormente positivas, el 14% restante resalta la importancia de fortalecer las prácticas de reconocimiento dentro de la institución. ya que esto podría aumentar la motivación y mejorar el desempeño general del equipo.

**29) ¿Considera que el Cuerpo de Bomberos fomenta un ambiente de trabajo colaborativo?**

**Figura 34**

*Cuerpo de Bomberos fomenta el trabajo colaborativo*



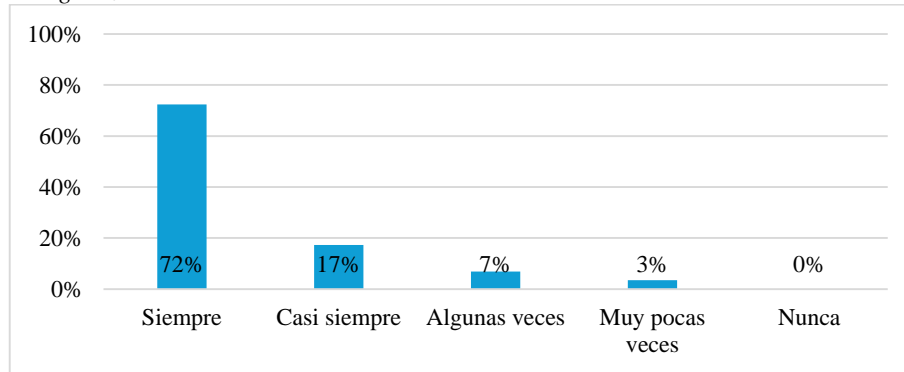
*Elaborado por:* Guamán, Diana & Pujos, Silvia

**Análisis e interpretación**

Los datos reflejan que el 72% de los encuestados considera que el Cuerpo de Bomberos siempre fomenta un ambiente de trabajo colaborativo, mientras que un 14% señala que casi siempre, un 10% indica que algunas veces y un 3% menciona que muy Pocas veces, sin respuestas en la categoría de nunca y un 13% que experimenta deficiencias en este aspecto. Fomentar un ambiente de trabajo colaborativo es crucial para fortalecer el compañerismo y la efectividad operativa del equipo, por lo tanto, aunque el 86% tiene percepciones favorables, el 14% restante evidencia la necesidad de reforzar estrategias que promuevan la cooperación y el trabajo. en equipo, ya que esto podría optimizar la cohesión del grupo y la calidad del desempeño en situaciones críticas.

**30) ¿Siente que las políticas organizacionales están diseñadas para mejorar su calidad de vida laboral?**

**Figura 35**  
*Políticas organizacionales*



*Elaborado por:* Guamán, Diana & Pujos, Silvia

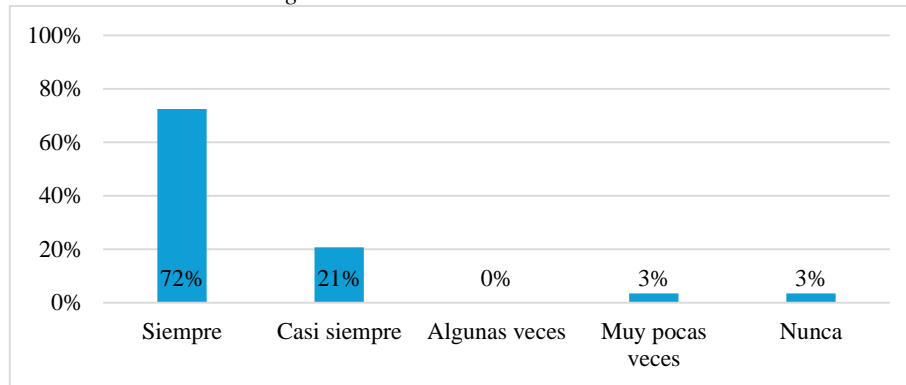
**Análisis e interpretación**

Los resultados muestran que el 72% de los encuestados considera que las políticas organizacionales siempre están diseñadas para mejorar su calidad de vida laboral, mientras que un 17% señala que casi siempre, un 7% menciona que algunas veces y un 3% indica que muy pocas veces, sin respuestas en la categoría de nunca y un 10% que identifica áreas de mejora. Las políticas organizacionales orientadas a mejorar la calidad de vida laboral son esenciales para mantener el bienestar y la motivación del personal operativo, por lo tanto, aunque el 89% tiene percepciones positivas, el 11% restante sugiere la necesidad de revisar y reforzar dichas políticas, ya que esto podría garantizar una mayor equidad y efectividad en el impacto que estas generan en todos los miembros del equipo.

**31) ¿La organización respalda sus decisiones y acciones en situaciones como la atención de emergencias, la implementación de protocolos de seguridad y la resolución de incidentes?**

**Figura 36**

*Respaldo en situaciones de emergencia*



*Elaborado por:* Guamán, Diana & Pujos, Silvia

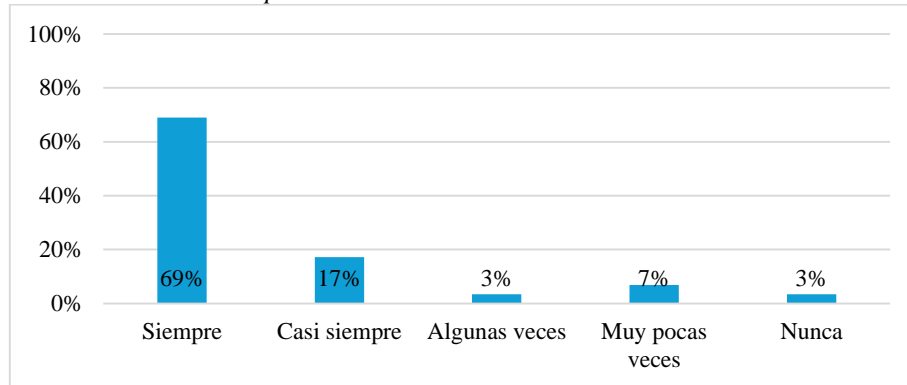
**Análisis e interpretación**

Los datos indican que el 72% de los encuestados considera que la organización siempre respalda sus decisiones y acciones en situaciones como la atención de emergencias, la implementación de protocolos de seguridad y la resolución de incidentes, mientras que un 21% menciona que casi siempre, un 3% señala que muy pocas veces y otro 3% indica que nunca y un 6% que no lo considera suficiente. El respaldo organizacional en situaciones críticas es fundamental para garantizar la confianza y seguridad del personal operativo, por lo tanto, aunque el 93% tiene percepciones mayormente positivas, el 7% restante evidencia la importancia de reforzar la comunicación y el apoyo en estos momentos. clave, ya que esto podría fortalecer la capacidad de respuesta y el desempeño del equipo en situaciones de alta exigencia.

**32) ¿Recibe retroalimentación constante y constructiva sobre su desempeño laboral?**

**Figura 37**

*Retroalimentación en el desempeño laboral*



*Elaborado por:* Guamán, Diana & Pujos, Silvia

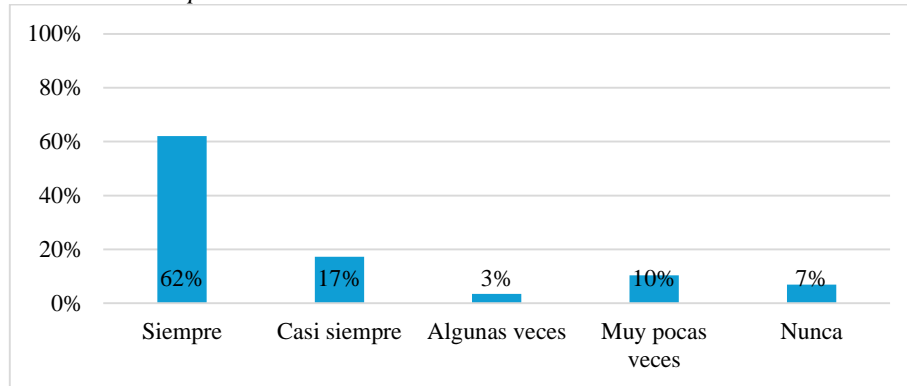
**Análisis e interpretación**

Los resultados reflejan que el 69% de los encuestados indica que siempre recibe retroalimentación constante y constructiva sobre su desempeño laboral, mientras que un 17% señala que casi siempre, un 3% menciona que algunas veces, un 7% indica que muy pocas veces y otro 3% refiere que nunca y un 13% enfrenta limitaciones en este aspecto. La retroalimentación constante y constructiva es clave para mejorar el desempeño laboral y reforzar la motivación del personal operativo, por lo tanto, aunque el 86% tiene percepciones positivas, el 14% restante resalta la necesidad de establecer prácticas más consistentes de retroalimentación, ya que esto podría garantizar un desarrollo más equitativo y efectivo dentro del equipo.

### 33) ¿Recibe evaluaciones periódicas sobre su desempeño profesional?

**Figura 38**

*Evaluación en el desempeño laboral*



*Elaborado por:* Guamán, Diana & Pujos, Silvia

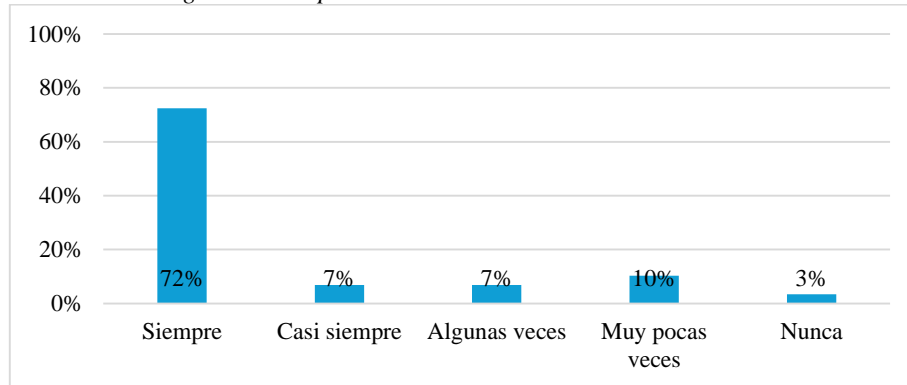
#### **Análisis e interpretación**

Los resultados muestran que el 62% de los encuestados indica que siempre recibe evaluaciones periódicas sobre su desempeño profesional, mientras que un 17% señala que casi siempre, un 3% menciona que algunas veces, un 10% indica que muy pocas veces y un 7% refiere que nunca y un 20% considera que no se realizan con la frecuencia necesaria. Las evaluaciones periódicas del desempeño profesional son fundamentales para identificar áreas de mejora y reforzar el crecimiento del personal operativo, por lo tanto, aunque el 79% tiene percepciones positivas, el 21% restante evidencia la necesidad de implementar un sistema más consistente y equitativo. de evaluaciones, ya que esto podría contribuir a un desarrollo profesional más completo y una mejor alineación con los objetivos organizacionales.

**34) ¿Se siente capacitado para responder ante situaciones de emergencia solicitada por la población en áreas riesgosas de manera eficaz?**

**Figura 39**

*Capacitados ante emergencias a la población*



*Elaborado por:* Guamán, Diana & Pujos, Silvia

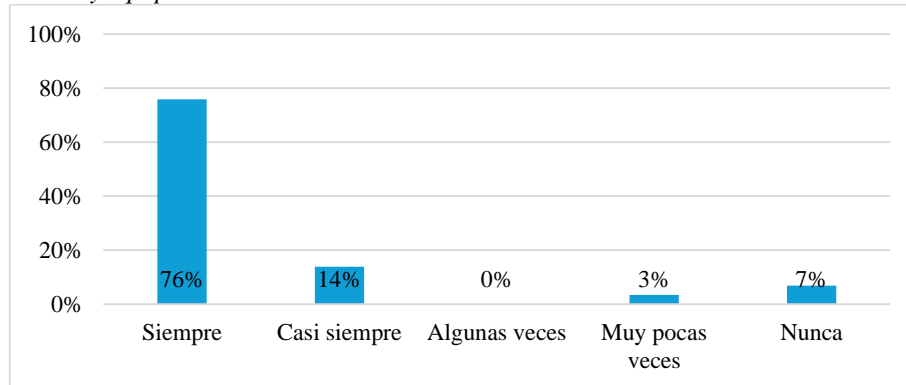
**Análisis e interpretación**

Los resultados reflejan que el 72% de los encuestados considera que siempre está capacitado para responder ante situaciones de emergencia solicitadas por la población en áreas riesgosas de manera eficaz, mientras que un 7% señala que casi siempre, otro 7% indica que algunas veces, un 10% menciona que muy pocas veces y un 3% refiere que nunca y un 27% enfrenta limitaciones en su capacitación. Estar capacitado para responder eficazmente a emergencias es fundamental para garantizar la seguridad y confianza de la población, por lo tanto, aunque el 79% tiene percepciones positivas sobre su preparación, el 21% restante resalta la necesidad de fortalecer y ampliar los programas de capacitación, ya que esto podría asegurar una respuesta más uniforme y efectiva en situaciones de alto riesgo.

**35) ¿Dispone de acceso a herramientas y equipos en buen estado para responder a emergencias?**

**Figura 40**

*Herramientas y equipos en buen estado*



*Elaborado por:* Guamán, Diana & Pujos, Silvia

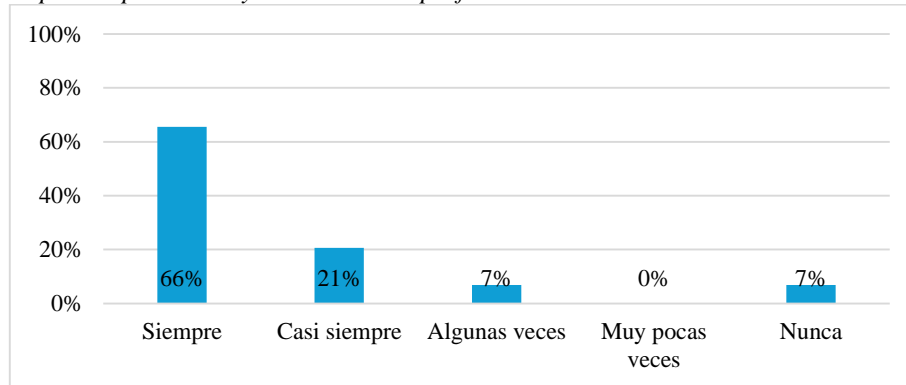
**Análisis e interpretación**

Los resultados indican que el 76% de los encuestados considera que siempre dispone de herramientas y equipos en buen estado para responder a emergencias, mientras que un 14% señala que casi siempre, un 3% menciona que muy pocas veces y un 7% indica que nunca y un 10% que enfrenta carencias en la calidad de las herramientas y equipos. El acceso a herramientas y equipos en buen estado es esencial para garantizar una respuesta efectiva en emergencias, por lo tanto, aunque el 90% tiene percepciones positivas, el 10% restante evidencia la importancia de reforzar la revisión, mantenimiento y provisión de estos recursos, ya que asegurar su disponibilidad en óptimas condiciones podría mejorar la capacidad operativa y la confianza del personal.

**36) ¿Recibe recursos suficientes para cumplir con sus actividades de capacitación y entrenamiento profesional?**

**Figura 41**

*Recursos para capacitación y entrenamiento profesional*



*Elaborado por:* Guamán, Diana & Pujos, Silvia

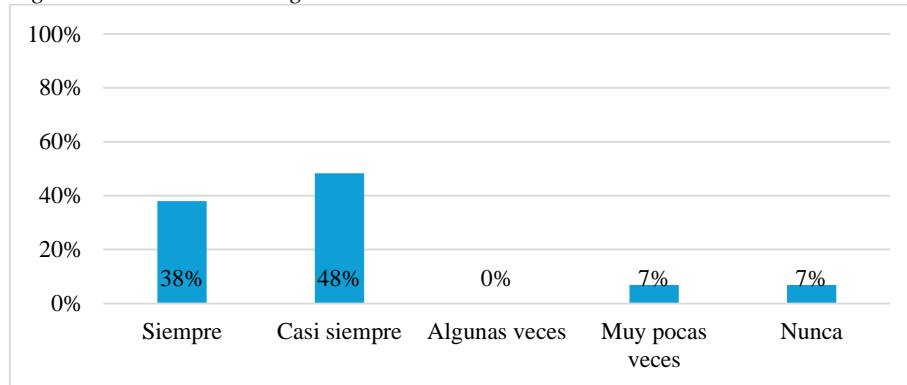
**Análisis e interpretación**

Los resultados reflejan que el 66% de los encuestados considera que siempre recibe recursos suficientes para cumplir con sus actividades de capacitación y entrenamiento profesional, mientras que un 21% señala que casi siempre, un 7% menciona que algunas veces y otro 7% indica que nunca y un 14% enfrenta limitaciones significativas en este aspecto. La provisión de recursos adecuados para la capacitación y el entrenamiento profesional es fundamental para mantener las competencias del personal operativo, por lo tanto, aunque el 87% tiene percepciones positivas, el 13% restante resalta la necesidad de garantizar un acceso más equitativo a estos recursos, ya que esto podría fortalecer la preparación del equipo y optimizar su desempeño en situaciones laborales críticas.

**37) ¿Cuenta con el apoyo logístico necesario, como transporte y comunicación, durante las emergencias?**

**Figura 42**

*Apoyo logístico durante las emergencias*



*Elaborado por:* Guamán, Diana & Pujos, Silvia

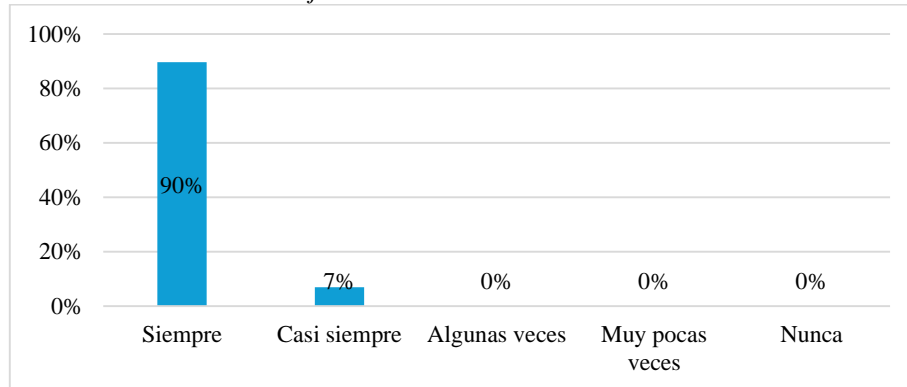
**Análisis e interpretación**

Los resultados muestran que el 38% de los encuestados considera que siempre cuenta con el apoyo logístico necesario, como transporte y comunicación, durante las emergencias, mientras que un 48% señala que casi siempre, un 7% menciona que muy pocas veces y otro 7% indica que nunca y un 14% enfrenta limitaciones significativas en este aspecto. El apoyo logístico adecuado es esencial para garantizar una respuesta efectiva en situaciones de emergencia, por lo tanto, aunque el 86% tiene percepciones positivas, el 14% restante evidencia la necesidad de reforzar la provisión y disponibilidad de recursos logísticos clave, ya que esto podría mejorar la capacidad de respuesta del personal operativo y la seguridad en el cumplimiento de sus funciones.

**38) ¿Considera que cumple eficientemente con las metas asignadas en su trabajo?**

**Figura 43**

*Cumplimiento de metas en el trabajo*



*Elaborado por:* Guamán, Diana & Pujos, Silvia

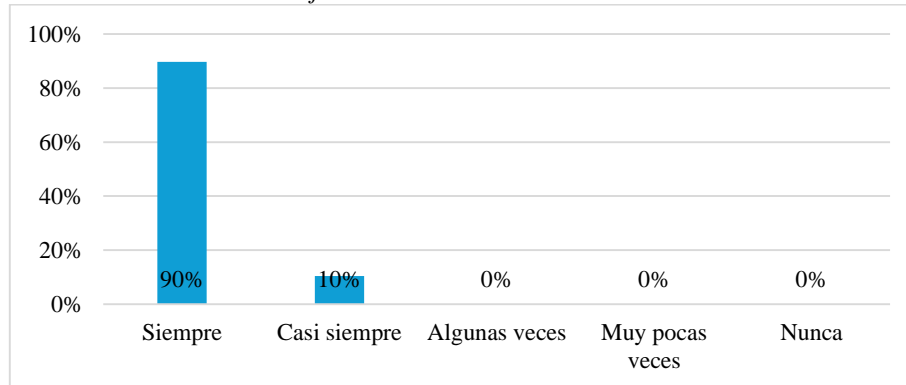
**Análisis e interpretación**

Los resultados reflejan que el 93% de los encuestados considera que siempre cumple eficientemente con las metas asignadas en su trabajo, mientras que un 7% menciona que casi siempre, sin respuestas en las categorías de algunas veces, muy pocas veces o nunca. El cumplimiento eficiente de las metas asignadas es un indicador clave de productividad y compromiso laboral, por lo tanto, los encuestados manifiestan percepciones positivas que reflejan un alto nivel de desempeño y alineación con los objetivos institucionales, lo que es un aspecto muy favorable para la operatividad y efectividad del equipo en sus responsabilidades laborales.

**39) ¿Siente que su trabajo diario tiene un impacto significativo en la comunidad?**

**Figura 44**

*Impacto en la comunidad del trabajo diario*



*Elaborado por:* Guamán, Diana & Pujos, Silvia

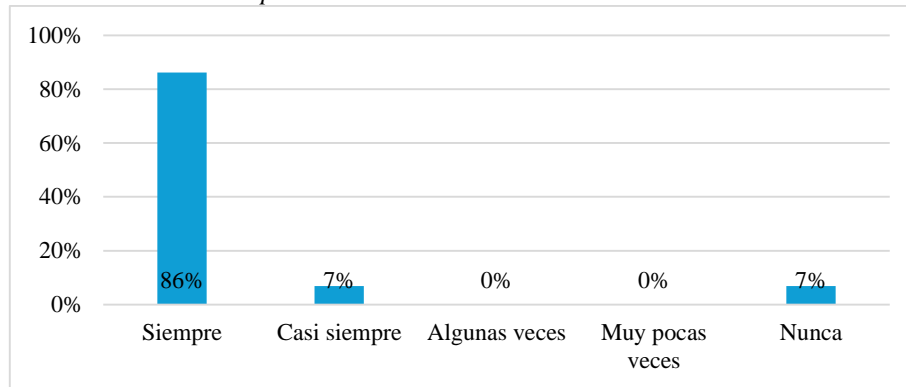
**Análisis e interpretación**

Los resultados muestran que el 90% de los encuestados siente que su trabajo diario siempre tiene un impacto significativo en la comunidad, mientras que un 10% señala que casi siempre, sin respuestas en las categorías de algunas veces, muy pocas veces o nunca. El impacto positivo del trabajo diario en la comunidad es un factor motivador clave para el personal operativo, por lo tanto, el 100% de los encuestados que tienen percepciones favorables destaca una conexión fuerte entre sus funciones y el bienestar comunitario, lo que refuerza el compromiso y el sentido de propósito en sus responsabilidades laborales.

**40) ¿Está satisfecho con el nivel de calidad de los servicios que ofrece como parte del equipo operativo, en relación con los estándares establecidos por la organización?**

**Figura 45**

*Nivel de calidad del servicio operativo*



*Elaborado por:* Guamán, Diana & Pujos, Silvia

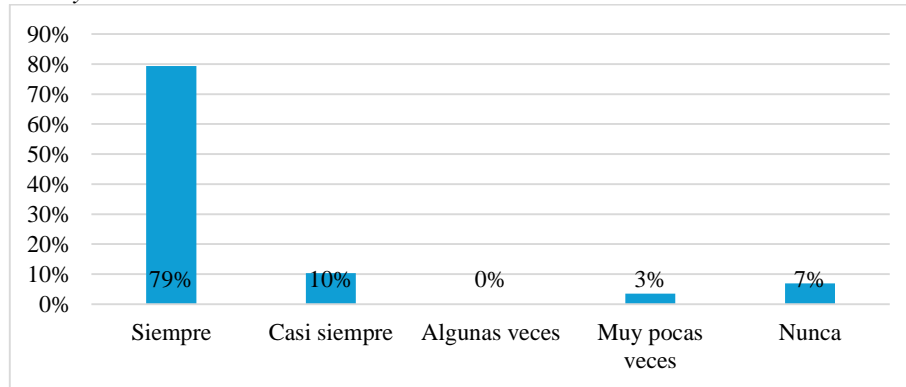
**Análisis e interpretación**

Los resultados reflejan que el 86% de los encuestados está siempre satisfecho con el nivel de calidad de los servicios que ofrece como parte del equipo operativo, en relación con los estándares establecidos por la organización, mientras que un 7% señala que casi siempre y otro 7% indica que nunca, sin respuestas en las categorías de algunas veces o muy pocas veces. La satisfacción con la calidad de los servicios ofrecidos es esencial para mantener la motivación y el compromiso del personal operativo, por lo tanto, aunque el 93% tiene percepciones favorables, el 7% restante resalta la importancia de identificar las razones detrás de esta insatisfacción, ya que abordarlas podría contribuir a mejorar la percepción general del desempeño y fortalecer el cumplimiento de los estándares organizacionales.

**41) ¿Siente que sus habilidades y conocimientos son valorados en las operaciones de emergencia?**

**Figura 46**

*Habilidades y conocimientos valorados*



*Elaborado por:* Guamán, Diana & Pujos, Silvia

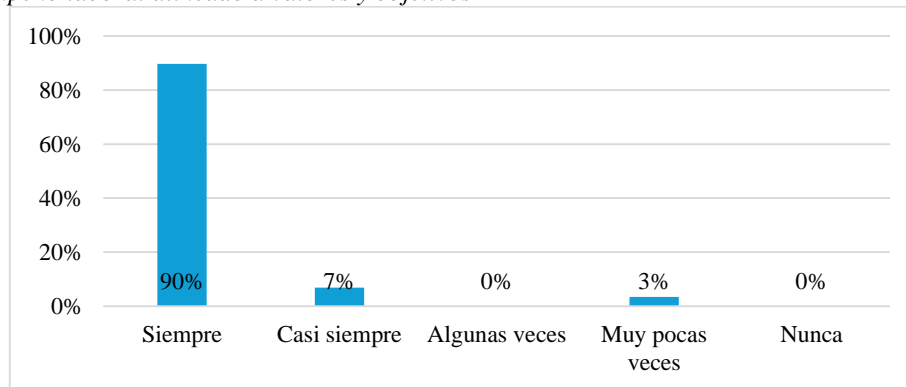
**Análisis e interpretación**

Los datos indican que el 79% de los encuestados siente que sus habilidades y conocimientos siempre son valorados en las operaciones de emergencia, mientras que un 10% señala que casi siempre, un 3% menciona que muy pocas veces y un 7% indica que nunca, sin respuestas en la categoría de algunas veces. El reconocimiento de habilidades y conocimientos en las operaciones de emergencia es crucial para motivar al personal y garantizar su confianza en el desempeño de sus funciones, por lo tanto, aunque el 89% tiene percepciones favorables, el 11% restante resalta la necesidad de fortalecer prácticas de reconocimiento y comunicación, ya que esto podría mejorar la autoestima profesional y la cohesión del equipo operativo en situaciones críticas.

**42) ¿Siente que su desempeño profesional está alineado con los valores y objetivos del Cuerpo de Bomberos?**

**Figura 47**

*Desempeño laboral alineado a valores y objetivos*



**Elaborado por:** Guamán, Diana & Pujos, Silvia

**Análisis e interpretación**

Los resultados muestran que el 90% de los encuestados considera que su desempeño profesional siempre está alineado con los valores y objetivos del Cuerpo de Bomberos, mientras que un 7% menciona que casi siempre y un 3% indica que muy pocas veces, sin respuestas en las categorías de algunas veces o nunca. La alineación del desempeño profesional con los valores y objetivos de la organización es fundamental para garantizar un trabajo cohesionado y eficaz, por lo tanto, aunque el 97% tiene percepciones favorables, el 3% restante pone de manifiesto la importancia de reforzar la comunicación y la integración de los valores institucionales en todos los niveles operativos, ya que esto podría consolidar el compromiso y la efectividad del equipo en el cumplimiento de sus responsabilidades.

#### ***4.1.3. Discusión de resultados entrevista y encuesta***

El análisis de los datos refleja que el personal operativo del Cuerpo de Bomberos percibe una provisión adecuada de equipamiento necesario para prevenir riesgos laborales, con un 72% indicando disponibilidad constante, sin embargo, un 28% encuentra ciertas limitaciones lo que subraya la necesidad de fortalecer la planificación presupuestaria y la evaluación constante de los recursos tecnológicos y económicos, este aspecto es crucial en una institución de alto riesgo ya que la disponibilidad de equipos en óptimas condiciones impacta directamente en la seguridad y la eficiencia operativa.

Aunque el 62% del personal operativo afirma recibir capacitaciones periódicas, un 31% reporta frecuencia insuficiente, la formación en salud ocupacional y prevención de accidentes es esencial para preparar al personal ante emergencias, esto evidencia la necesidad de optimizar la cobertura de estas actividades y evaluar el impacto de los programas de capacitación ofrecidos, asimismo, los datos muestran que el 96% de los encuestados perciben esfuerzos positivos en cuanto a cursos y talleres internos, reflejando una estrategia institucional favorable aunque con oportunidad de mejora para alcanzar a toda la plantilla.

El entorno laboral, incluyendo iluminación, ventilación y ruido, es considerado adecuado por el 83% de los encuestados, sin embargo, el 17% identifica deficiencias que podrían comprometer la salud física, adicionalmente, la percepción de un equilibrio entre la vida laboral y personal alcanza el 83% pero el 17% restante sugiere sobrecargas laborales que podrían afectar el bienestar general, estos hallazgos resaltan la necesidad de implementar políticas que favorezcan un equilibrio saludable y un ambiente laboral inclusivo.

El acceso a apoyo psicológico es alarmantemente bajo, con el 62% del personal indicando que nunca ha tenido este recurso en el lugar de trabajo, además, el manejo del estrés laboral presenta una importante brecha, con un 72% de los encuestados sin acceso a actividades para gestionarlo, esto destaca una oportunidad crítica para implementar programas de apoyo psicológico y talleres especializados fundamentales en una profesión donde el estrés y la carga emocional son inherentes.

La percepción de que el desempeño profesional está alineado con los valores y objetivos del Cuerpo de Bomberos es notablemente alta, con un 90%, esto refleja un fuerte sentido de propósito y compromiso institucional entre el personal operativo, sin embargo, un 11% considera que sus habilidades y conocimientos no son valorados adecuadamente lo que resalta la necesidad de fortalecer las prácticas de reconocimiento individual y colectivo dentro de la organización.

El 90% del personal percibe que su trabajo tiene un impacto positivo en la comunidad y el 86% se muestra satisfecho con la calidad de los servicios ofrecidos en relación con los estándares organizacionales, este resultado es alentador ya que sugiere una conexión positiva entre las actividades realizadas y las expectativas comunitarias, no obstante, la identificación de un pequeño porcentaje de insatisfacción del 7% subraya la importancia de establecer mecanismos de retroalimentación para mejorar continuamente la calidad del servicio.

Los resultados obtenidos reflejan un desempeño organizacional robusto en varios aspectos fundamentales como la provisión de recursos y el alineamiento con valores institucionales, sin embargo, también se identificaron áreas críticas de mejora particularmente en el ámbito del bienestar emocional y el manejo del estrés, para consolidar un entorno laboral saludable y operativo la institución debe priorizar la implementación de programas psicológicos, optimizar las condiciones de trabajo y garantizar la equidad en el acceso a los recursos y oportunidades de desarrollo profesional, estos esfuerzos no solo fortalecerían la capacidad operativa del personal sino que también aumentarían su satisfacción y motivación en el cumplimiento de sus responsabilidades.

## 4.2. Análisis de variables

### 4.2.1. Variable independiente: Bienestar ocupacional

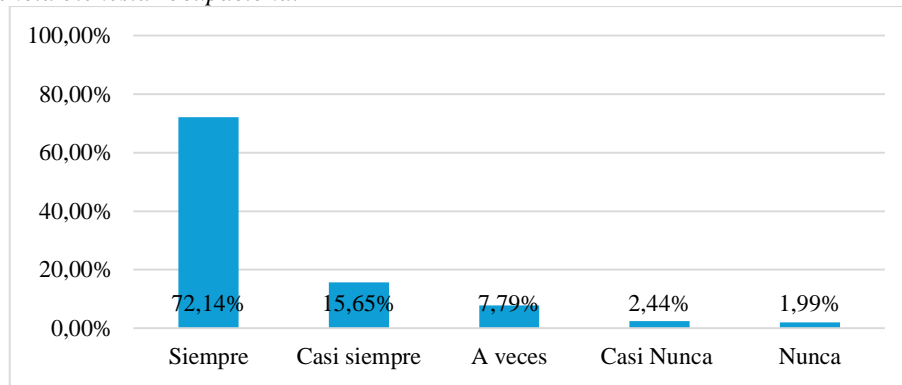
**Tabla 9**

*Frecuencia respuestas sobre bienestar ocupacional*

Preguntas	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	TOTAL
	5	4	3	2	1	
P1	21	4	4	0	0	
P2	18	2	4	3	2	
P3	17	3	4	0	5	
P4	17	3	4	2	3	
P5	20	3	3	0	3	
P6	15	9	4	1	0	
P7	17	6	3	2	1	
P8	20	3	5	1	0	
P9	22	2	3	1	1	
P10	15	11	1	0	2	
P11	16	4	3	3	3	
P12	20	2	2	3	2	
P13	5	3	4	1	16	
P14	3	0	7	1	18	
P15	16	4	4	2	3	
P16	24	4	1	0	0	
P17	8	6	7	6	2	
P18	16	7	2	4	0	
P19	18	6	4	1	0	
P20	20	6	0	2	0	
P21	20	3	4	2	0	
P22	22	6	1	0	0	
P23	23	5	1	0	0	
P24	16	9	3	0	1	
P25	20	7	1	1	0	
P26	21	4	2	2	0	
<b>TOTAL</b>	<b>2250</b>	<b>488</b>	<b>243</b>	<b>76</b>	<b>62</b>	<b>3119</b>
	<b>72,14%</b>	<b>15,65%</b>	<b>7,79%</b>	<b>2,44%</b>	<b>1,99%</b>	<b>100%</b>

*Elaborado por:* Guamán, Diana & Pujos, Silvia

**Tabla 10**  
*Frecuencia bienestar ocupacional*



*Elaborado por:* Guamán, Diana & Pujos, Silvia

**Tabla 11**  
*Calificación de preguntas sobre bienestar ocupacional*

	Calificación de preguntas					TOTAL	
	Preguntas	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi Nunca		Nunca
		5	4	3	2		1
<b>BIENESTAR OCUPACIONAL</b>	<b>P1</b>	3,62	0,55	0,41	0,00	0,00	
	<b>P2</b>	3,10	0,28	0,41	0,21	0,07	
	<b>P3</b>	2,93	0,41	0,41	0,00	0,17	
	<b>P4</b>	2,93	0,41	0,41	0,14	0,10	
	<b>P5</b>	3,45	0,41	0,31	0,00	0,10	
	<b>P6</b>	2,59	1,24	0,41	0,07	0,00	
	<b>P7</b>	2,93	0,83	0,31	0,14	0,03	
	<b>P8</b>	3,45	0,41	0,52	0,07	0,00	
	<b>P9</b>	3,79	0,28	0,31	0,07	0,03	
	<b>P10</b>	2,59	1,52	0,10	0,00	0,07	
	<b>P11</b>	2,76	0,55	0,31	0,21	0,10	
	<b>P12</b>	3,45	0,28	0,21	0,21	0,07	
	<b>P13</b>	0,86	0,41	0,41	0,07	0,55	
	<b>P14</b>	0,52	0,00	0,72	0,07	0,62	
	<b>P15</b>	2,76	0,55	0,41	0,14	0,10	
	<b>P16</b>	4,14	0,55	0,10	0,00	0,00	
	<b>P17</b>	1,38	0,83	0,72	0,41	0,07	
	<b>P18</b>	2,76	0,97	0,21	0,28	0,00	
	<b>P19</b>	3,10	0,83	0,41	0,07	0,00	
	<b>P20</b>	3,45	0,83	0,00	0,14	0,00	
	<b>P21</b>	3,45	0,41	0,41	0,14	0,00	
	<b>P22</b>	3,79	0,83	0,10	0,00	0,00	
	<b>P23</b>	3,97	0,69	0,10	0,00	0,00	
	<b>P24</b>	2,76	1,24	0,31	0,00	0,03	
	<b>P25</b>	3,45	0,97	0,10	0,07	0,00	
	<b>P26</b>	3,62	0,55	0,21	0,14	0,00	

<b>TOTAL</b>	<b>77,59</b>	<b>16,83</b>	<b>8,38</b>	<b>2,62</b>	<b>2,14</b>	<b>107,55</b>
	<b>130</b>	<b>104</b>	<b>78</b>	<b>52</b>	<b>26</b>	

*Elaborado por:* Guamán, Diana & Pujos, Silvia

**Tabla 12**

*Percepción del bienestar ocupacional*

<b>Muy bueno</b>	<b>Bueno</b>	<b>Ni bueno/ Ni malo</b>	<b>Malo</b>	<b>Muy malo</b>
<b>130</b>	<b>104</b>	<b>78</b>	<b>52</b>	<b>26</b>
130 a 105	104 a 79	78 a 53	52 a 27	26 a 0
<b>Valor</b>	<b>107,55</b>			

*Elaborado por:* Guamán, Diana & Pujos, Silvia

Los resultados muestran que la percepción del bienestar ocupacional, basada en las respuestas obtenidas, se distribuye de manera positiva en su mayoría. Según la Tabla 51, el 72,14% de las respuestas se encuentran en la categoría "Siempre", mientras que el 15,65% están en "Casi siempre", lo que indica que un amplio porcentaje de los encuestados percibe que las condiciones relacionadas con el bienestar ocupacional son adecuadas. Por otro lado, solo el 7,79% indicó "A veces", el 2,44% "Casi nunca" y el 1,99% "Nunca", evidenciando que un grupo reducido enfrenta limitaciones o insatisfacción en este aspecto. La puntuación total obtenida es de 107,55, posicionándose dentro de la categoría de "Muy bueno" según la escala presentada en la Tabla 54.

El bienestar ocupacional es un aspecto crítico en la satisfacción y productividad del personal operativo. Los resultados indican que, en general, los empleados perciben condiciones favorables que contribuyen positivamente a su desempeño y bienestar general, lo que refleja esfuerzos institucionales significativos en la provisión de recursos, condiciones laborales y programas de apoyo. Sin embargo, las puntuaciones más bajas en preguntas como P13 y P14, relacionadas con acceso a apoyo psicológico y manejo del estrés laboral, respectivamente, evidencian áreas críticas que requieren atención prioritaria. La implementación de programas dirigidos a mejorar el bienestar emocional y psicosocial podría fortalecer aún más la percepción positiva y generar un impacto más amplio en la calidad de vida laboral del equipo operativo.

#### 4.2.2. Variable dependiente: Desempeño laboral

**Tabla 13**

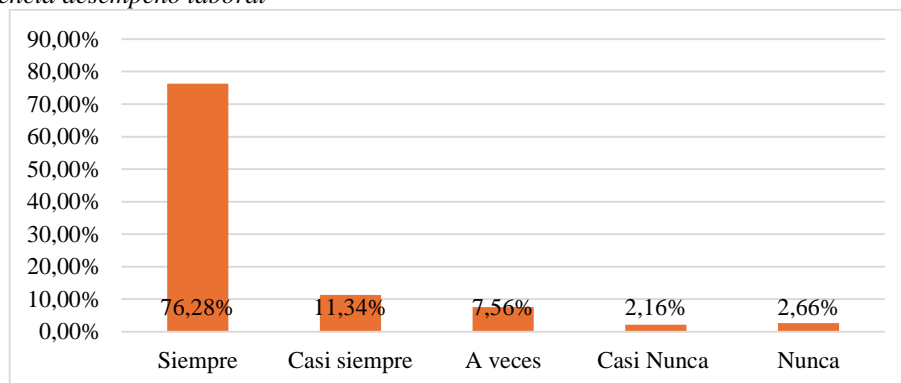
*Frecuencia respuesta desempeño laboral*

Pregunta	Calificación de preguntas					TOTAL
	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	
	5	4	3	2	1	
P27	17	4	4	4	0	
P28	22	2	4	3	2	
P29	21	3	4	0	5	
P30	21	3	4	2	3	
P31	21	3	3	0	3	
P32	20	9	4	1	0	
P33	18	6	3	2	1	
P34	21	3	5	1	0	
P35	22	2	3	1	1	
P36	19	11	1	0	2	
P37	11	4	3	3	3	
P38	26	2	2	3	2	
P39	26	3	4	1	16	
P40	25	0	7	1	18	
P41	23	4	4	2	3	
P42	26	4	1	0	0	
<b>TOTAL</b>	<b>1695</b>	<b>252</b>	<b>168</b>	<b>48</b>	<b>59</b>	<b>2222</b>
	<b>76,28%</b>	<b>11,34%</b>	<b>7,56%</b>	<b>2,16%</b>	<b>2,66%</b>	<b>100%</b>

*Elaborado por:* Guamán, Diana & Pujos, Silvia

**Figura 48**

*Frecuencia desempeño laboral*



*Elaborado por:* Guamán, Diana & Pujos, Silvia

**Tabla 14***Calificación de preguntas sobre desempeño laboral*

Preguntas	Calificación de preguntas					TOTAL
	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	
	5	4	3	2	1	
P27	2,93	0,55	0,41	0,28	0,00	
P28	3,79	0,28	0,41	0,21	0,07	
P29	3,62	0,41	0,41	0,00	0,17	
P30	3,62	0,41	0,41	0,14	0,10	
P31	3,62	0,41	0,31	0,00	0,10	
P32	3,45	1,24	0,41	0,07	0,00	
P33	3,10	0,83	0,31	0,14	0,03	
P34	3,62	0,41	0,52	0,07	0,00	
P35	3,79	0,28	0,31	0,07	0,03	
P36	3,28	1,52	0,10	0,00	0,07	
P37	1,90	0,55	0,31	0,21	0,10	
P38	4,48	0,28	0,21	0,21	0,07	
P39	4,48	0,41	0,41	0,07	0,55	
P40	4,31	0,00	0,72	0,07	0,62	
P41	3,97	0,55	0,41	0,14	0,10	
P42	4,48	0,55	0,10	0,00	0,00	
<b>TOTAL</b>	<b>58,45</b>	<b>8,69</b>	<b>5,79</b>	<b>1,66</b>	<b>2,03</b>	<b>76,62</b>
	<b>80</b>	<b>64</b>	<b>48</b>	<b>32</b>	<b>16</b>	

*Elaborado por:* Guamán, Diana & Pujos, Silvia**Tabla 15***Percepción del desempeño laboral*

Muy bueno	Bueno	Ni bueno/ Ni malo	Malo	Muy malo
80	64	48	32	16
80 a 65	64 a 49	48 a 33	32 a 17	16 a 0

**Valor 76,62***Elaborado por:* Guamán, Diana & Pujos, Silvia

Los resultados obtenidos en la Tabla 55 muestran que el desempeño laboral, según las respuestas de los participantes, es predominantemente positivo, con un 76,28% de las respuestas en la categoría "Siempre" y un 11,34% en "Casi siempre", lo que suma un 87,62% de percepciones favorables. Las categorías menos frecuentes son "A veces" con 7,56%, "Casi nunca" con 2,16% y "Nunca" con 2,66%. La

puntuación total obtenida es de 76,62, ubicándose en la categoría de "Muy bueno" según la escala presentada en la Figura 48.

En cuanto a las preguntas individuales, las calificaciones más altas se observan en P38, P39 y P42 (todas con puntuaciones superiores a 4,3), indicando un desempeño especialmente positivo en aspectos relacionados con el impacto comunitario y la alineación del trabajo con los valores organizacionales. Sin embargo, P37 muestra una calificación considerablemente menor (1,90), lo que refleja una percepción menos favorable en el apoyo logístico durante emergencias.

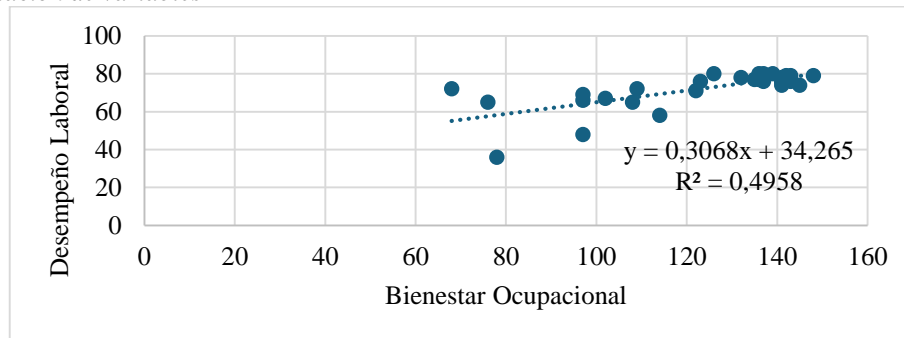
El desempeño laboral del personal operativo es evaluado como muy bueno, lo que sugiere un nivel elevado de compromiso, alineación con los objetivos organizacionales y percepción positiva de las tareas realizadas. Esto está en línea con los datos obtenidos en la variable de bienestar ocupacional, donde se identificaron condiciones laborales que favorecen el desempeño. Sin embargo, la baja calificación en P37 destaca la necesidad de fortalecer los mecanismos de apoyo logístico, como transporte y comunicación, durante emergencias, lo que podría mejorar significativamente la efectividad y seguridad de las operaciones.

Además, las respuestas relacionadas con el impacto en la comunidad y el cumplimiento de metas (P38 y P39) son un reflejo de que el personal percibe su trabajo como valioso y conectado con los objetivos institucionales. Sin embargo, es esencial abordar las áreas de mejora detectadas, especialmente en la provisión de recursos y el fortalecimiento de la retroalimentación constante, para garantizar un desempeño laboral consistente y equitativo en todos los niveles operativos.

### 4.2.3. Análisis correlacional

**Figura 49**

Correlación de variables



*Elaborado por:* Guamán, Diana & Pujos, Silvia

**Tabla 16**

Correlación variables

	<i>Bienestar Ocupacional</i>	<i>Desempeño Laboral</i>
Bienestar Ocupacional	1	
Desempeño Laboral	0,704143948	1

*Elaborado por:* Guamán, Diana & Pujos, Silvia

El coeficiente de correlación de 0,704 indica una correlación positiva fuerte entre ambas variables, lo que sugiere que, a mayor bienestar ocupacional, se observa un incremento proporcional en el desempeño laboral. La ecuación de la recta  $y=0,3068x+34,265$ ,  $R^2=0,4958$ , lo cual indica que aproximadamente el 49,58% de las variaciones en el desempeño laboral pueden ser explicadas por el bienestar ocupacional.

Este hallazgo refuerza la importancia de mantener y mejorar las condiciones laborales, incluyendo aspectos físicos, emocionales y de recursos, para fomentar un desempeño óptimo. Aunque la correlación es alta, un 50,42% de la variación en el desempeño laboral está influenciado por otros factores no contemplados en este modelo, lo que sugiere la necesidad de considerar variables adicionales como el liderazgo, la motivación intrínseca y las dinámicas organizacionales.

La relación observada destaca que las estrategias dirigidas a mejorar el bienestar ocupacional, tales como la provisión de recursos adecuados, programas de capacitación y apoyo psicológico, no solo impactan en la satisfacción del personal, sino también en su productividad y compromiso con los objetivos organizacionales.

## CONCLUSIONES

- Los resultados de la investigación permitieron identificar diversos factores que inciden en el bienestar ocupacional de los bomberos del cantón Guaranda se encontraron los elevados niveles de estrés asociados a la exposición constante a situaciones de alto riesgo, la insuficiencia de recursos materiales necesarios para realizar su labor de manera segura y eficiente, y las largas jornadas laborales que limitan el tiempo de recuperación física y emocional. Además, la falta de programas organizacionales de apoyo, como asistencia psicológica y capacitación en manejo del estrés, así como deficiencias en la comunicación interna y liderazgo, contribuyen a un ambiente laboral que no favorece el bienestar general de los trabajadores.
- En cuanto a la relación entre el bienestar ocupacional y el desempeño laboral del personal operativo, los hallazgos revelan una correlación significativa, pues se reportan mejores condiciones de bienestar presentan un desempeño más eficiente, lo que se traduce en una mayor capacidad para responder rápidamente a emergencias y tomar decisiones críticas. Por el contrario, los altos niveles de agotamiento físico y emocional, junto con la desmotivación, reducen notablemente la eficacia del personal, incrementan los errores operativos y afectan negativamente la capacidad de coordinación en equipo.
- Finalmente, las condiciones laborales actuales tienen un efecto adverso tanto en el bienestar como en el rendimiento del personal operativo de los bomberos, ya que la falta de equipos adecuados para enfrentar emergencias, las largas horas de trabajo sin descansos apropiados y la escasez de recursos para capacitación especializada generan problemas de salud mental, como ansiedad y agotamiento emocional, además de afectar la salud física del personal. Estas condiciones no solo limitan la capacidad de los bomberos para realizar su labor con eficacia, sino que también incrementan las tasas de rotación y ausentismo, lo que debilita la estabilidad institucional.

## RECOMENDACIONES

- Implementar un programa integral de bienestar ocupacional, que incluya apoyo psicológico individual y grupal, talleres de manejo del estrés, capacitación en liderazgo efectivo y protocolos de comunicación interna, así como garantizar el acceso a recursos materiales adecuados para el cumplimiento seguro de las funciones.
- Desarrollar programas de fortalecimiento del desempeño laboral, mediante estrategias de motivación, trabajo en equipo y formación continua, orientados a mejorar la eficiencia operativa, la toma de decisiones críticas y la capacidad de respuesta ante emergencias, reduciendo los niveles de agotamiento físico y emocional.
- Establecer políticas de gestión laboral sostenibles, que regulen adecuadamente las jornadas de trabajo, promuevan el equilibrio entre vida personal y profesional, e implementen planes de retención de talento humano, reduciendo así el ausentismo, la rotación y mejorando la estabilidad institucional.

## BIBLIOGRAFÍA

- Ofisis. (12 de 07 de 2023). *Importancia de la evaluación de desempeño laboral*. Obtenido de Ofisis HCM: <https://ofisis.com.pe/blog/importancia-de-la-evaluacion-de-desempeno-laboral/>
- Acosta, B., & Venegas, C. (2010). Clima organizacional en una empresa cervecera: un estudio exploratorio. *Revista de Investigación en Psicología*, 13(1), 163-172. Obtenido de <https://pepsic.bvsalud.org/pdf/ripsi/v13n1/a11.pdf>
- Acuña, M. (2024). Bienestar laboral y su influencia en el bajo rendimiento laboral de los funcionarios del Banco del Austro sucursal Ambato. *Tesis*. Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato. Obtenido de <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/18555>
- Alonso, M. (10 de 05 de 2021). Re-significaciones de los recursos institucionales de gobernanza de la «tercera misión» de las universidades: el caso de los Proyectos de Desarrollo Tecnológico y Social (PDTs) de Argentina. *Revista de Sociología de la Educación (RASE)*, 14(2), 205-227. doi:<http://dx.doi.org/10.7203/RASE.14.2.18128>
- Arias, J., & Covinoso, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación* (Primera Edición ed.). Enfoques Consulting E.I.R.L. Obtenido de [https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias\\_S2.pdf](https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf)
- Bakker, A., & Demerouti, E. (2013). La teoría de las demandas y los recursos laborales. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 29(3), 107-115. doi:<https://dx.doi.org/10.5093/tr2013a16>
- Bello, J., & Bustamante, Y. (2019). ¿Es posible incrementar extrínsecamente la motivación intrínseca laboral? *Tesis*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima. Obtenido de [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/628119/BelloT\\_J.pdf?sequence=3#:~:text=La%20motivaci%C3%B3n%20intr%C3%ADnseca%20es%20aquella,a%20la%20necesidad%20de%20autorrealizaci%C3%B3n.](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/628119/BelloT_J.pdf?sequence=3#:~:text=La%20motivaci%C3%B3n%20intr%C3%ADnseca%20es%20aquella,a%20la%20necesidad%20de%20autorrealizaci%C3%B3n.)

- Cardona, G. (2000). Los conflictos colectivos de trabajo. *Revista Facultad de Derecho y Ciencias Políticas*, 61-88.
- Castaño Loaiza, L. X. (2019). *Guía de ayuda en el manejo de ansiedad y estrés: para sobrevivientes del conflicto armado colombiano*. Universidad Autónoma de Manizales. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/bibliotecaueb/216869>
- Chacón, C. T. (2006). Las creencias de autoeficacia: un aporte para la formación del docente de inglés\*. *Acción Pedagógica* (15), 44-54.
- Chávez, C. (2010). Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo. *EíDOS*, 13-18.
- Checa, K., Defranc, P., & De la Llana, E. (2022). Fundamentos teóricos de la seguridad y prevención de riesgos laborales en las organizaciones. *Prohominum*, 2(1 Extraordinario), 23–31. doi:<https://doi.org/10.47606/ACVEN/PH0028>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano* (Tercera edición ed.). México: McGraw-Hill.
- Cienfuegos Gayo, S., & Millas Alonso, Y. (2019). *Seguridad y salud en el trabajo para pymes según la Norma ISO 45001*. Madrid: AENOR - Asociación Española de Normalización y Certificación. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/bibliotecaueb/123551>
- Clemente, A., Molero, R., & González, F. (2000). Estudio de la satisfacción personal según la edad de las personas. *Anales de Psicología*, 16(2). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/167/16716208.pdf>
- Cobos Lazo, F. A. (2022). *Psicología de la salud ocupacional: salud y bienestar laboral desde una perspectiva psicológica: ( ed.)*. (Vol. 0). Instituto Superior Tecnológico American College. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/bibliotecaueb/216777>
- Código del Trabajo del Ecuador. (2020). *Registro Oficial Suplemento 167*. Codificación 17, La comision de legislacion y codificacion. Obtenido de

[https://www.ces.gob.ec/lotaip/2020/Junio/Literal\\_a2/C%C3%B3digo%20del%20Trabajo.pdf](https://www.ces.gob.ec/lotaip/2020/Junio/Literal_a2/C%C3%B3digo%20del%20Trabajo.pdf)

Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Registro Oficial 449* . Decreto Legislativo 0, Quito. Obtenido de [https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador\\_act\\_ene-2021.pdf](https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf)

Corbin, J. (13 de 08 de 2024). *Gestión emocional: 10 claves para dominar tus emociones*. Obtenido de Psicología y Mente: <https://psicologiaymente.com/psicologia/gestion-emocional-dominar-emociones>

Counson, I., Hosemans, D., Lal, T., Mott, B., Harvey, S., & Joyce, S. (2019). Mental health and mindfulness amongst Australian fire fighters. *BMC Psychol*, 7(34), 1-9. doi:<https://doi.org/10.1186/s40359-019-0311-2>

Dirección de Políticas y Estándares. (2016). *La Guía Operativa para la Organización y Funcionamiento de los Cuerpos de Bomberos a Nivel Nacional*. Secretaría de Gestión de Riesgos, Subsecretaria de Reducción de Riesgos, Samborondón. Obtenido de <https://www.gestionderiesgos.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/03/gu%C3%ADa-operativa-organizacional-cuerpo-de-bomberos.pdf>

Dul, J., & Weerdmeester, B. (2008). *Ergonomics for Beginners* (Third Edition ed.). Boca Raton: CRC Press. doi:<https://doi.org/10.1201/9781420077520>

Equipo de Marketing. (20 de 02 de 2024). *¿Qué es la pirámide de Maslow y para qué sirve?* Obtenido de Aiudo Formación: <https://formacion.aiudo.es/noticias/piramide-de-maslow/>

Equipo de Observatorio efr. (10 de 2019). *Las dimensiones del bienestar ocupacional*. Fundación Másfamilia, la consultora Tatum y la compañía de investigación de mercados Análisis e Investigación. Observatorio efr. Obtenido de <https://soyefr.org/wp->

content/uploads/2019/10/ObservatorioEFR-  
Laconciliaci%C3%B3n%20vitaminaCdelasempresassaludables.pdf

Garnica, W., & Mendieta, G. (2023). Estudio de la cultura y clima organizacional al personal operativo del benemérito cuerpo de bomberos voluntarios de Cuenca, en el período marzo - junio 2023. (*Tesis de licenciatura*). Universidad Salesiana, Cuenca. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/25488/1/UPS-CT010678.pdf>

Hermosa, A. (25 de 03 de 2021). El bienestar laboral y su importancia en las organizaciones. *Universidad Central: Notiprograma*. (L. García, Entrevistador) Obtenido de <https://www.linkedin.com/feed/update/urn:li:activity:6778090560508035072>

Hernández, L. (29 de 01 de 2024). *Qué es el bienestar laboral: Tipos e indicadores de bienestar laboral*. Obtenido de Naited: <https://naited.com/blog/es/que-es-el-bienestar-laboral-tipos-y-objetivos/>

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México: Mc Graw Hill Education. doi:DOI: <https://doi.org/10.22201/fesc.20072236e.2019.10.18.6>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). México D.F: McGraw Hill España. Obtenido de [https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia\\_de\\_la\\_investigacion\\_-\\_roberto\\_hernandez\\_sampieri.pdf](https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf)

Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo. (2003). *Decisión N° 547*. Reglamento.

Ipanaque, T., & Saldarriaga, S. (2021). *Bienestar laboral y compromiso organizacional de los trabajadores de una Clínica de Salud Ocupacional de la ciudad de Talara – 2021*. Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/83584>

- Locke, E., & Latham, G. (1991). La teoría sobre el establecimiento de metas y el desempeño de tareas. *La Academia de Revisión de Gestión*, 16(2), 480-483. doi:<https://doi.org/10.2307/258875>
- Luque Balbona, D. &. (2020. ).
- Malgozhata, F. (2021). Desarrollo de habilidades de comunicación interpersonal en el equipo de trabajo. *Educación de Adultos: Teoría, Experiencia, Perspectivas*, 20(2), 159-168. doi:[https://doi.org/10.35387/od.2\(20\).2021.159-168](https://doi.org/10.35387/od.2(20).2021.159-168)
- Maslach, C., & Leiter, M. (2016). Understanding the burnout experience: recent research and its implications for psychiatry. *World Psychiatry*(15), 103–111. doi:doi: 10.1002/wps.20311
- Maslow, A. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50(4), 370-396.
- Maslow, A. (1954). *Motivación y personalidad*. Harper & Row.
- Mayo Clinic. (30 de 12 de 2023). *Control del estrés*. Obtenido de Mayo Foundation Medical Education and Research: <https://www.mayoclinic.org/es/tests-procedures/stress-management/about/pac-20384898>
- Meñaca, I., Cazallo, A., Sanz, D., Bascón, M., Simanca, J., & Palacio, B. (2017). Modelización de los factores de motivación en el puesto de trabajo. *Revista Espacios*, 38(58), 7-20. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a17v38n58/a17v38n58p07.pdf>
- Ministerio del Trabajo. (2022). “*Guía básica de prevención de riesgos laborales en la construcción*”. Guía , Universidad Internacional SEK, Dirección de Seguridad, Salud en el Trabajo y Gestión Integral de Riesgos, Quito. Obtenido de <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2024/01/Guia-basica-de-prevencion-de-riesgos-laborales-en-la-construccion.pdf>
- Mintzberg, H. (1994). *El ascenso y la caída de la planificación estratégica*. New York: Prensa Libre.

- Mogrovejo, R., & González, L. (2022). Programa de bienestar laboral para los colaboradores del Benemérito Cuerpo de Bomberos del cantón Saraguro de la provincia de Loja para el año 2022. (*Tesis de tecnólogo*). Instituto Superior Tecnológico Sudamericano, Loja. Obtenido de <http://dspace.tecnologicosudamericano.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/675/1/Proyecto%20de%20titulacion%20Romel%20Mogrovejo%20y%20Lauro%20Gonz%C3%A1lez.pdf>
- Mota, C., & Mendoza, P. (2019). *La motivación y su incidencia en el desempeño laboral de los instructores de la Escuela de Policía del Estado Carabobo*. Tesis Posgrado, Universidad de Carabobo, Magister de Gerencia Avanzada en Educación, Bárbula,. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/bibliotecaueb/121978>
- Navas Cuenca, E. (2018). *Ergonomía* (2ª Edición ed.). Málaga.: Editorial ICB. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/bibliotecaueb/111471>
- Oficina Internacional del Trabajo. (2019). *Seguridad y salud en el centro del futuro del trabajo* (Primera edición ed.). Suiza. Obtenido de [https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/@dgreports/@dcomm/documents/publication/wcms\\_686762.pdf](https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/@dgreports/@dcomm/documents/publication/wcms_686762.pdf)
- Organización Mundial de la Salud . (2005). *Promoting Mental Health*. Report, The University of Melbourne, Department of Mental Health and Substance Abuse . Obtenido de [https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/43286/9241562943\\_eng.pdf?sequence=1](https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/43286/9241562943_eng.pdf?sequence=1)
- Parke, S., & Bindl, U. (2016). *Proactivity at Work* (1st Edition ed.). New York: Routledge. doi:<https://doi.org/10.4324/9781315797113>
- Patlán Pérez, J. (2013). Efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo. *Estudios Gerenciales*, 29(129), 445-455. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/212/21230026007.pdf>
- Quispe, D., Carcausto, W., & Carazas, W. (2024). Cultura y compromiso organizacional en educación superior. *Chakiñan, Revista De Ciencias*

*Sociales Y Humanidades*(23), 242-262.  
doi:<https://chakinan.unach.edu.ec/index.php/chakinan/article/view/1032>

Ramírez Soriano, A. (2020). *Prevención de riesgos laborales: prevención de accidentes. Seguridad vial* (1.ª edición, ed.). Barcelona: Marge Books. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/bibliotecaueb/160741>

Ramírez, M., Peña, A. M., & Tejada Betancourt, L. (2020). *Seguridad laboral y salud ocupacional: (Segunda ed.)*. Universidad Abierta para Adultos (UAPA). Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/bibliotecaueb/175898>

Redacción Seguros Bolívar. (13 de 09 de 2024). *¿Bienestar laboral? Todo lo que debe saber*. Obtenido de Seguros Bolívar: <https://www.segurosbolivar.com/blog/bienestar-laboral/que-es-el-bienestar-laboral-y-cual-es-su-importancia/>

Revelo, O., Jiménez, C., & Collazos, J. (2018). El trabajo colaborativo como estrategia didáctica para la enseñanza/aprendizaje de la programación: una revisión sistemática de literatura. *Tecno Lógicas*, 21(41), 115-134. Obtenido de [https://www.redalyc.org/journal/3442/344255038007/html/#redalyc\\_344255038007\\_ref1](https://www.redalyc.org/journal/3442/344255038007/html/#redalyc_344255038007_ref1)

Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional* (Décimoquinta edición ed.). México: Pearson.

Rotger, M. (2022). *Inteligencia y gestión emocional - ¿Qué sientes hoy?: 14 emociones para validar y aprender a gestionar* (Primera ed.). Editorial Brujas. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/bibliotecaueb/219969>

Sánchez, E., Hurel, C., & Aguirre, M. (26 de 08 de 2022). Motivación laboral: una mirada desde los incentivos a los trabajadores de la ciudad de Machala en Ecuador. *Revista 593 Digital Publisher CEIT*, 7(4), 462-473 . doi:[doi.org/10.33386/593dp.2022.4-1.1243](https://doi.org/10.33386/593dp.2022.4-1.1243)

Santana, M. (2023). Programa de bienestar laboral para los colaboradores de una empresa de producciones varias de Ambato. *Tesis*. Pontificia Universidad

Católica de Ecuador, Ambato. Obtenido de <https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/9fcea491-1e09-4d27-9b10-f51ef6987576/content>

Secretaria de Derechos Humanos. (2021). *Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo*. Quito. Obtenido de [https://www.derechoshumanos.gob.ec/wp-content/uploads/2021/05/15.-reglamento\\_de\\_seguridad\\_y\\_salud\\_ocupacional\\_sdh.pdf](https://www.derechoshumanos.gob.ec/wp-content/uploads/2021/05/15.-reglamento_de_seguridad_y_salud_ocupacional_sdh.pdf)

Silva, R., & Zhuma, K. (2024). Salud Ocupacional y Rendimiento Laboral en el Área de Emergencias del Hospital General Isidro Ayora de Loja y Rol del Trabajador Social. *Tesis*. Universidad Nacional de Loja, Loja. Obtenido de <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/handle/123456789/31472>

Universidad Complutense Madrid (UCM). (2019). *Fatiga laboral: Concepto y prevención*. España: Delegación del Rector para Salud, Bienestar Social y Medioambiente. Obtenido de <https://www.ucm.es/data/cont/docs/3-2013-02-18-1-FATIGA%20LABORAL.%20CONCEPTOS%20Y%20PREVENCION%20%93N.pdf>

Urrea, J. (2021). *Tomar el control: confianza, resiliencia y autoeficacia* (Primera ed.). Marcombo. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/bibliotecaueb/281482>

Velasco, T. (2021). Clima organizacional y la incidencia en la satisfacción laboral en la EP cuerpo de bomberos. *Tesis de Maestría*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/server/api/core/bitstreams/4c777f5b-eb76-4b58-ac22-f54801a46442/content>

Werther, W., & Davis, K. (2008). *Administración de Personal y Recursos Humanos* (Sexta edición ed.). México: McGraw-Hill.

Zamarripa, J., Vega, M., & Ortega, A. (02 de 08 de 2022). El rol de líder transformacional en equipos diversos y sus efectos en variables emergentes,

para entender el desempeño grupal. *Trascender, Contabilidad y Gestión*,  
7(20), 224–245. doi:<https://doi.org/10.36791/tcg.v8i20.168>

## ANEXOS

### Anexo 1

*Cronograma de Gantt.*

	Septiembre 2024				Octubre 2024				Noviembre 2024				
<b>Tema, descripción del problema</b>													
<b>Formulación del problema y justificación</b>													
<b>Objetivo general y específicos, variables y operacionalización de variables</b>													
<b>Antecedentes</b>													
<b>Marco científico</b>													
<b>Marco legal</b>													
<b>Georreferencial</b>													
<b>Metodología tipo de investigación</b>													
<b>Técnicas e instrumentos de recopilación de datos</b>													
<b>Universo, población y muestra</b>													
<b>Procesamiento de la información</b>													
<b>Análisis de resultados</b>													

**Anexo 2***Presupuesto*

---

<b>Recursos Materiales</b>	<b>Monto</b>	<b>Recursos Humanos</b>	<b>Monto</b>	<b>Recursos Financieros</b>	<b>Monto</b>
Computadora	\$ 800.00				\$ 80.00
Material digital PDF.	\$ 30.00			Movilización	\$ 100.00
Libros digitales.	\$ 20.00	Comisiones y honorarios	\$ 100.00	Alimentación	\$ 100.00
Materiales de oficina	\$ 30.00			Logística	
Impresiones	\$ 40.00				
Total: \$1300,00					

---

**Anexo 3**  
*Encuesta*



Programar una cita - Formulari...

https://docs.google.com/forms/d/1QST4PXxYUcNmdzcFoljdcBayRz3tD8dCCNoHCWskhrE/edit

Programar una cita

Preguntas Respuestas 0 Configuración

Sección 1 de 5

**CUESTIONARIO SOBRE BIENESTAR OCUPACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL**

**Objetivo:**  
Analizar la relación del Bienestar ocupacional en el desempeño laboral del personal operativo del Cuerpo de Bomberos

## **Cuestionario de Entrevista**

### **Introducción**

El presente cuestionario forma parte del estudio “Bienestar ocupacional y desempeño laboral del personal operativo del Cuerpo de Bomberos del cantón Guaranda, año 2024”.

Las preguntas están dirigidas a tres actores clave:

- Jefe de Bomberos
- Inspectora de Bomberos
- Jefe de Prevención

Cada sección está diseñada para abordar temas específicos, como recursos, estrategias, programas de prevención y el manejo del estrés laboral.

Agradecemos su colaboración, reiterando que las respuestas serán tratadas con estricta confidencialidad y utilizadas exclusivamente con fines académicos y de mejora organizacional.

### **Sección 1: Jefe de Bomberos**

1. ¿Considera que el personal operativo cuenta con los recursos tecnológicos y económicos necesarios para desempeñar sus funciones de manera eficiente y segura?
2. ¿Qué estrategias implementa la institución para garantizar el bienestar ocupacional del personal operativo?
3. ¿Qué planes existen para mejorar las condiciones laborales y el bienestar integral del personal operativo en el corto, mediano y largo plazo?
4. ¿Qué acciones se están tomando para garantizar la capacitación continua en manejo de riesgos laborales y emergencias?

### **Sección 2: Inspectora de Bomberos**

1. ¿Cómo se monitorean y evalúan las condiciones laborales en las instalaciones del Cuerpo de Bomberos?

2. ¿Qué medidas se adoptan para prevenir riesgos laborales específicos en las operaciones del equipo?
3. ¿Con qué frecuencia realiza la inspección y mantenimiento de los equipos de protección y herramientas utilizadas por el personal operativo?
4. ¿Existen registros detallados de accidentes laborales y cómo se utilizan para mejorar la seguridad del equipo?

### **Sección 3: Jefe de Prevención**

1. ¿Qué programas de prevención están implementando actualmente para minimizar los riesgos laborales en el personal operativo?
2. ¿De qué manera asegura que los protocolos de prevención sean comprendidos y aplicados correctamente por el personal operativo?
3. ¿Se realiza un seguimiento a los efectos del estrés laboral en el desempeño de los bomberos y qué acciones preventivas se toman al respecto?
4. ¿Cómo garantiza la institución la actualización constante de los protocolos de seguridad y prevención?

**Anexo 5**  
*Fotografías*









**Anexo 7**

*Aceptación de ingreso a la institución*



**CUERPO DE BOMBEROS GUARANDA**  
RUC: 0260008740001  
Creado mediante Acuerdo Ministerial N° 2463 del 16 de Mayo de 1951



Oficio N.º 144 C.B.G – J.  
Guaranda, 05 de noviembre de 2024.

Señorita  
Diana Ayde Guamán Aldaz  
Pujos Andachi Silvia Susana  
**ESTUDIANTES DEL NOVENO CICLO DE LA CARRERA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO  
DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR**  
Presente.

De mi consideración:

En atención al oficio en el cual solicita la autorización para realizar un proyecto de tesis con el tema: **"BIENESTAR OCUPACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL OPERATIVO DEL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN GUARANDA, AÑO 2024"**, comunico a usted que la petición ha sido autorizada para la elaboración del proyecto de tesis.

Aprovecho la oportunidad para desearle éxitos en el desarrollo de su investigación, confiando en que los resultados obtenidos contribuirán significativamente al bienestar y desempeño de nuestro personal operativo.

Particular que hago llegar a ustedes, para los fines pertinentes.

Atentamente,  
**ABNEGACION Y DISCIPLINA**

  
Bro. 3 Cristián Mazón  
**JEFE DEL CUERPO DE BOMBEROS GUARANDA (e).**

E.R

Dirección: Espejo 112 y Coronel García  
Teléfono: 032983300 – 032982355  
Correo: bomberosguaranda@yahoo.com

Anexo 6  
Informe de Turnitin

**UEB**

UNIVERSIDAD  
ESTATAL  
DE BOLIVAR

UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR  
CARRERA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

EXTENSIÓN  
SAN MIGUEL

**ING. XAVIER MARCELO GARCÍA GARCÍA, EN CALIDAD DE DIRECTOR DEL  
TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR**

**CERTIFICA**

Que el trabajo de Integración Curricular denominado: **“Bienestar ocupacional en el desempeño laboral del personal operativo del Cuerpo de Bomberos del Cantón Guaranda, año 2024.”**, presentado por las señoritas **Guaman Aldaz Diana Ayde** y **Pujos Andachi Silvia Susana** estudiantes de la **carrera de Gestión del Talento Humano**, pasó el análisis de coincidencia no accidental en la herramienta Turnitin, reflejando un **porcentaje de similitud del 5%**, como se evidencia en el documento adjunto.

San Miguel, febrero del 2025

Atentamente,



Ing. Xavier Marcelo García García  
**Director**

Dirección: Av. General José Gallardo Román y César Jácome Cajlao  
San Miguel - Ecuador  
Teléfono: (593) 032 989812 - 032989813 - 032989463  
[www.ueb.edu.ec](http://www.ueb.edu.ec)

Anexo 7

Certificado de turnitin



# SILVIA PUJOS

## PUJOS SILVIA\_GUAMAN AYDE.docx

My Files

My Files

Universidad Estatal de Bolivar

### Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::3117:430220942

129 Páginas

Fecha de entrega

14 feb 2025, 10:12 a.m. GMT-5

24,808 Palabras

Fecha de descarga

14 feb 2025, 12:19 p.m. GMT-5

135,933 Caracteres

Nombre de archivo

PUJOS SILVIA\_GUAMAN AYDE.docx

Tamaño de archivo

3.4 MB



## 5% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...




### Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 8 palabras)

### Exclusiones


- N.º de coincidencias excluidas

### Fuentes principales

- 3%  Fuentes de Internet
- 1%  Publicaciones
- 4%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

### Marcas de integridad

#### N.º de alerta de integridad para revisión

-  **Texto oculto**  
337 caracteres sospechosos en N.º de páginas  
El texto es alterado para mezclarse con el fondo blanco del documento.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.