



UNIVERSIDAD INDOAMÉRICA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD Y BIENESTAR
HUMANO
CARRERA DE PSICOLOGÍA

TEMA:

ENGAGEMENT Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN PUJILÍ

Trabajo de Integración Curricular previo a la obtención del título de previo a la obtención del título de Licenciadas en Psicología.

Autor(a)

Tutin Tomarima Karen Stephanie

Lovato Tonato Karol Estefania

Tutor(a)

Ps. Ind. Acuña Mayorga José Miguel, Mg

AMBATO– ECUADOR
2023

**AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA,
REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA
DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR**

Yo, Karen Stephanie Tutin Tomarima, declaro ser autor del Trabajo de Integración Curricular con el nombre “ENGAGEMENT Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN PUJILÍ”, como requisito para optar al grado de Licenciada en Psicología General y autorizo al Sistema de Bibliotecas de la Universidad Tecnológica Indoamérica, para que con fines netamente académicos divulgue esta obra a través del Repositorio Digital Institucional (RDI-UTI).

Los usuarios del RDI-UTI podrán consultar el contenido de este trabajo en las redes de información del país y del exterior, con las cuales la Universidad tenga convenios. La Universidad Tecnológica Indoamérica no se hace responsable por el plagio o copia del contenido parcial o total de este trabajo.

Del mismo modo, acepto que los Derechos de Autor, Morales y Patrimoniales, sobre esta obra, serán compartidos entre mi persona y la Universidad Tecnológica Indoamérica, y que no tramitaré la publicación de esta obra en ningún otro medio, sin autorización expresa de la misma. En caso de que exista el potencial de generación de beneficios económicos o patentes, producto de este trabajo, acepto que se deberán firmar convenios específicos adicionales, donde se acuerden los términos de adjudicación de dichos beneficios.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Ambato, al 05 día del mes de septiembre de 2023, firmo conforme:

Autor: Tutin Tomarima Karen Stephanie



Firma:

Número de Cédula: 1803999018

Dirección: Pasteur Unidad Nacional

Provincia: Tungurahua

Ciudad: Ambato

Parroquia: La merced

Barrio: Cashapamba

Correo Electrónico: karentutin58@gmail.com

Teléfono: 0990776510

**AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA,
REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA
DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR**

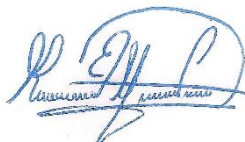
Yo, Karol Estefania Lovato Tonato, declaro ser autor del Trabajo de Integración Curricular con el nombre “ENGAGEMENT Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN PUJILÍ”, como requisito para optar al grado de Licenciada en Psicología General y autorizo al Sistema de Bibliotecas de la Universidad Tecnológica Indoamérica, para que con fines netamente académicos divulgue esta obra a través del Repositorio Digital Institucional (RDI-UTI).

Los usuarios del RDI-UTI podrán consultar el contenido de este trabajo en las redes de información del país y del exterior, con las cuales la Universidad tenga convenios. La Universidad Tecnológica Indoamérica no se hace responsable por el plagio o copia del contenido parcial o total de este trabajo.

Del mismo modo, acepto que los Derechos de Autor, Morales y Patrimoniales, sobre esta obra, serán compartidos entre mi persona y la Universidad Tecnológica Indoamérica, y que no tramitaré la publicación de esta obra en ningún otro medio, sin autorización expresa de la misma. En caso de que exista el potencial de generación de beneficios económicos o patentes, producto de este trabajo, acepto que se deberán firmar convenios específicos adicionales, donde se acuerden los términos de adjudicación de dichos beneficios.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Ambato, al 05 día del mes de septiembre de 2023, firmo conforme:

Autor: Lovato Tonato Karol Estefania



Firma:

Número de Cédula: 1850226950

Dirección: Pujilí vía a San Vicente

Provincia: Cotopaxi

Ciudad: Ambato

Parroquia: Pujilí

Barrio: Luis Fernando Vivero

Correo Electrónico: lovkarol@hotmail.com

Teléfono: 0984397480

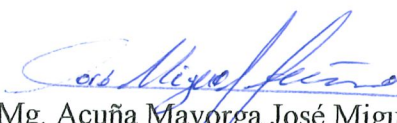
APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Integración Curricular “ENGAGEMENT Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN PUJILÍ” presentado por Tutin Tomarima Karen Stephanie y Lovato Tonato Karol Estefania, para optar por el Título de Licenciado en Psicología General.

CERTIFICO

Que dicho Trabajo de Integración Curricular ha sido revisado en todas sus partes y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte los Lectores que se designe.

Ambato, 05 de septiembre del 2023


Mg. Acuña Mayorga José Miguel Ps. Ind.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Quien suscribe, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente Trabajo de Integración Curricular, como requerimiento previo para la obtención del Título de Licenciado en Psicología General, son absolutamente originales, auténticos y personales y de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor

Ambato, 05 de septiembre del 2023



.....
Karen Stephanie Tutin Tomarima
180399901-8



.....
Karol Estefania Lovato Tonato
185022695-0

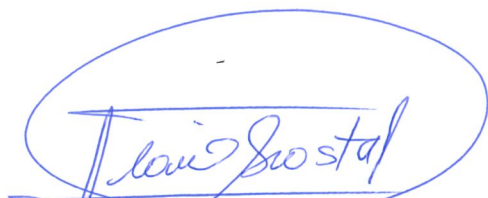
APROBACIÓN DE LECTORES

El Trabajo de Integración Curricular ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema: ENGAGEMENT Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN PUJILÍ, previo a la obtención del Título de Licenciado en Psicología General, reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la sustentación del Trabajo de Integración Curricular.

Ambato, 05 de septiembre de 2023

A handwritten signature in blue ink, enclosed in a blue oval. The signature is stylized and appears to read 'Mónica Maribel Vasco'.

Mg. Vasco Álvarez Mónica Maribel
LECTOR

A handwritten signature in blue ink, enclosed in a blue oval. The signature is stylized and appears to read 'Paul Bladimir Acosta Perez'.

Mg. Acosta Perez Paul Bladimir
LECTOR

DEDICATORIA

Este proyecto está dedicado a Dios por ser mi fortaleza, mi guía, que con su amor y fidelidad han estado conmigo hasta el día de hoy. A mis padres quienes han sido el motor que impulsa mis sueños, que con su paciencia, esfuerzo y amor me han permitido cumplir una meta más, gracias por enseñarme e inculcar en mí el ejemplo de la valentía, de no temer a las adversidades y que con sus palabras de aliento me acompañaron en todo este proceso. A toda mi familia que de alguna u otra forma me han acompañado en mis sueños, brindándome su apoyo, y finalmente a mis amigos que hoy culminamos una aventura maravillosa, ha sido un proceso largo, pero no difícil, nos toca cerrar este capítulo y no puedo dejar de agradecerles por su amistad y apoyo en todas las horas de estudio.

Karen Tutin

Agradezco primero a dios por haberme permitido mantenerme constante en mis estudios de ante mano agradecer a toda mi familia que han sido un pilar fundamental dentro de toda mi carrera universitaria, quienes han estado en todo momento con unas palabras de aliento, apoyo incondicional, comprensión y amor. Especialmente a mis padres Cecilia y Edwin, quienes siempre han estado alentándome durante desde un inicio de la carrera, brindándome sus consejos, amor, responsabilidad, y sobre todo por ser quienes confiaban mucho en mí, que lo llegaría a lograr. Agradezco mucho a mi hermana Nayeli quien ha sido un motor fundamental dentro de toda esta trayectoria universitaria, por su cariño, amor, sus ocurrencias, sus palabras de aliento. De ante mano agradezco a mi tía Elizabeth y mi tío Sergio por ser mis segundos padres, quienes han estado en todos los momentos difíciles creyendo en mí, brindándome apoyo constante, el cual me permitió seguir adelante y poder lograr el objetivo que una vez me propuse, A todas las personas importantes en mi vida, Bolívar, Roxana, Karen, Britany, Silvana un agradecimiento profundo por estar cuando más lo necesitaba, por siempre confiar en mí, por no dejarme sola, por brindarme todo su cariño y lealtad. Y finalmente a todos mis amigos que siempre me brindaban vibras positivas en mis estudios aportándome más conocimientos.

Karol Lovato

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, quiero manifestar mi gratitud hacia Dios, quien me ha brindado su bendición y sabiduría, convirtiéndose en mi guía en este proceso. Mi profundo agradecimiento a la Universidad Tecnológica Indoamérica, a toda la Facultad de Psicología como a sus docentes por brindarnos sus conocimientos precisos y rigurosos, que me ayudaron a crecer día a día como persona y profesional con gran paciencia, apoyo incondicional, dedicación y amistad que sin duda alguna los llevaré en toda mi carrera profesional. En segundo lugar, quiero expresar mi más sincero agradecimiento a nuestro tutor José Acuña quien ha sido el principal colaborador en este proceso investigativo, quien con su conocimiento, enseñanza y colaboración hizo posible el desarrollo de este trabajo. Finalmente, a mis padres que con su amor y apoyo incondicional me han enseñado a no decaer, ni rendirme ante nada y siempre persistir mediante sus sabios consejos

Karen Tutin

Como primer punto y considerablemente quisiera agradecer especialmente a mi tutor José Acuña quien nos ha brindado sus conocimientos, paciencia, orientación, para lograr realizar nuestro proyecto de investigación de igual manera agradecer a todos mis profes quienes desde un inicio nos han brindado su conocimiento, apoyo, responsabilidad, con el objetivo de lograr formar buenos profesionales. También mi más sincero agradecimiento a la institución del cuerpo de bomberos del Cantón Pujilí, que me supo abrir las puertas para poder realizar mis practicas pre profesionales, de igual manera a mi tutor de prácticas Juan Diego Herrera quien me brindo mucho apoyo durante todo este tiempo y así poder plasmar, profundizar mis conocimientos.

Karol Lovato

INDICE DE CONTENIDOS

PORTADA.....	I
AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR.....	II
AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR.....	III
APROBACIÓN DEL TUTOR	IV
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	V
APROBACIÓN DE LECTORES.....	VI
DEDICATORIA.....	VII
AGRADECIMIENTO	IX
INDICE DE CONTENIDOS.....	XI
ÍNDICE DE TABLAS.....	XII
RESUMEN EJECUTIVO	XIII
ABSTRACT	XIV
INTRODUCCIÓN.....	2
MARCO METODOLÓGICO.....	7
RESULTADOS.	12
DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	29
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.	33
ANEXOS.	36

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Análisis de codificación	12
---	----

UNIVERSIDAD INDOAMÉRICA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD Y BIENESTAR HUMANO

CARRERA DE PSICOLOGÍA

TEMA: ENGAGEMENT Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN PUJILÍ.

AUTOR(A):

Tutin Tomarima Karen Stephanie

Lovato Tonato Karol Estefania

TUTOR (A):

Mg. Acuña Mayorga José Miguel Ps. Ind

RESUMEN EJECUTIVO

El engagement es entendido como el compromiso laboral que afecta notablemente a la productividad de la institución, tomando en cuenta las dimensiones que se puede presentar como el vigor, la dedicación y la absorción, mismos, que tienen relación con el desempeño laboral debido a que hace referencia al rendimiento del trabajador que se evidencia en la ejecución de sus responsabilidades laborales. El objetivo general de esta investigación es comprender las experiencias sobre el engagement y el desempeño laboral que construyen los bomberos del cantón Pujilí. Esta investigación utilizó metodología cualitativa, basado en el paradigma constructivista con un diseño fenomenológico, enfocándose como unidad de análisis en las experiencias. De la misma manera, como técnica de producción de datos se utilizó la entrevista semiestructurada, y como técnica de análisis de datos la codificación axial. En consecuencia, se evidenció que el personal operativo mantiene el engagement dentro de sus actividades laborales demostrando vigor, absorción y dedicación, teniendo un fuerte involucramiento en las actividades laborales, así como la implicación expresada en la inspiración y en el orgullo de su rol laboral, al igual, un alto desempeño evidenciando un buen rendimiento y determinación en las actividades laborales, puesto que, el personal operativo se adapta de forma efectiva a los grandes desafíos y cambios en el entorno laboral.

DESCRIPTORES: Psicología ocupacional, Comunicación interpersonal, Relaciones interpersonales, Rendimiento laboral, Satisfacción en el trabajo.

UNIVERSIDAD INDOAMÉRICA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD Y BIENESTAR HUMANO

CARRERA DE PSICOLOGÍA

TEMA: ENGAGEMENT AND JOB PERFORMANCE IN THE FIRE DEPARTMENT OF PUJILÍ CANTON

AUTOR (A):

Tutin Tomarima Karen Stephanie

Lovato Tonato Karol Estefania

TUTOR (A):

Mg. Acuña Mayorga José Miguel Ps. Ind

ABSTRACT

Engagement is understood as the work commitment that significantly affects the productivity of the institution, taking into account the dimensions that can be presented as vigor, dedication and absorption, which are related to job performance because it refers to the performance of the worker as evidenced in the execution of their job responsibilities. The general objective of this research is to understand the experiences on engagement and work performance built by the firefighters of Pujilí county. This research used qualitative methodology, based on the constructivist paradigm with a phenomenological design, focusing on experiences as the unit of analysis. Likewise, the semistructured interview was used as a data production technique, and axial coding was used as a data analysis technique. Consequently, it was evidenced that the operative personnel maintains the engagement within their work activities showing vigor, absorption and dedication, having a strong involvement in the work activities, as well as the implication expressed in the inspiration and pride in their work role, as well as a high performance evidencing a good performance and determination in the work activities, since, the operative personnel adapts effectively to the great challenges and changes in the work environment.

KEYWORDS: Occupational psychology, Interpersonal communication, Interpersonal relationships, Job performance, Job satisfaction.

ENGAGEMENT Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN PUJILÍ

ENGAGEMENT AND JOB PERFORMANCE IN THE FIRE DEPARTMENT OF PUJILÍ CANTON

Autor 1 : Karen Stephanie Tutin
ktutin@indoamerica.edu.ec

Autor 2 : Karol Estefania Lovato
klovato@indoamerica.edu.ec

Tutor: José Miguel Acuña Mayorga
joseacuna@uti.edu.ec

Lector: Paúl Bladimir Acosta Pérez
paulacosta@uti.edu.ec

Lector: Mónica Maribel Vasco
Álvarez
monicavasco@indoamerica.edu.ec

Trabajo de Titulación para la
obtención del título de
Psicólogo General de la
Universidad Tecnológica
Indoamérica.

Modalidad:
Investigación Cualitativa.

Ambato, Ecuador.
Agosto de 2023.

RESUMEN

El engagement es entendido como el compromiso laboral que afecta notablemente a la productividad de la institución, tomando en cuenta las dimensiones que se puede presentar como el vigor, la dedicación y la absorción, mismos, que tienen relación con el desempeño laboral debido a que hace referencia al rendimiento del trabajador que se evidencia en la ejecución de sus responsabilidades laborales. El objetivo general de esta investigación es comprender las experiencias sobre el engagement y el desempeño laboral que construyen los bomberos del cantón Pujilí. Esta investigación utilizó metodología cualitativa, basado en el paradigma constructivista con un diseño fenomenológico, enfocándose como unidad de análisis en las experiencias. De la misma manera, como técnica de producción de datos se utilizó la entrevista semiestructurada, y como técnica de análisis de datos la codificación

ABSTRACT

Engagement is understood as the work commitment that significantly affects the productivity of the institution, taking into account the dimensions that can be presented as vigor, dedication and absorption, which are related to job performance because it refers to the performance of the worker as evidenced in the execution of their job responsibilities. The general objective of this research is to understand the experiences on engagement and work performance built by the firefighters of Pujilí county. This research used qualitative methodology, based on the constructivist paradigm with a phenomenological design, focusing on experiences as the unit of analysis. Likewise, the semi-structured interview was used as a data production technique, and axial coding was used as a data analysis technique. Consequently, it was evidenced that the operative personnel maintains the engagement within their work activities showing vigor, absorption and dedication, having a strong involvement in the work activities, as well as the implication expressed

axial. En consecuencia, se evidenció que el personal operativo mantiene el engagement dentro de sus actividades laborales demostrando vigor, absorción y dedicación, teniendo un fuerte involucramiento en las actividades laborales, así como la implicación expresada en la inspiración y en el orgullo de su rol laboral, al igual, un alto desempeño evidenciando un buen rendimiento y determinación en las actividades laborales, puesto que, el personal operativo se adapta de forma efectiva a los grandes desafíos y cambios en el entorno laboral.

in the inspiration and pride in their work role, as well as a high performance evidencing a good performance and determination in the work activities, since, the operative personnel adapts effectively to the great challenges and changes in the work environment.

Palabras claves: Psicología ocupacional, Comunicación interpersonal, Relaciones interpersonales, Rendimiento laboral, Satisfacción en el trabajo

Key words: Occupational psychology, Interpersonal communication, Interpersonal relationships, Job performance, Job satisfaction.

1. INTRODUCCIÓN.

Esta investigación se posiciona desde la psicología organizacional, aquella ciencia que estudia el comportamiento en entornos laborales, según Patlán “la psicología organizacional es una rama de la psicología que se dedica al estudio de los fenómenos psicológicos individuales y grupales al interior de las organizaciones considerando las formas en que los procesos organizacionales tienen un efecto en los trabajadores” (2022, p. 8). Es una disciplina que ayuda a comprender el funcionamiento dinámico de las organizaciones,

principalmente el comportamiento y pensamientos de los trabajadores, así como la adaptabilidad, la resolución de problemas, la integridad entre los compañeros de trabajo, con el fin de generar un buen clima organizacional.

De este modo, la investigación se enfoca en la teoría humanista, la cual sustenta una concepción de libertad humana, donde considera al ser humano como una totalidad en la que se interaccionan factores emocionales, físicos, espirituales e ideológicos, formando así un ser real y no una suma de las partes, evidentemente “el

Engagement y el desempeño laboral en el cuerpo de Bomberos del cantón Pujilí

surgimiento de las teorías humanistas en la organización, consideran que las causas que determinan la manera de actuar, vienen determinadas por las tendencias hacia la autorrealización personal que manifiestan los seres humanos” (Estrada, 2018, p. 28). Por consiguiente, el individuo está impulsado a la autorrealización, debido a que se encuentra dotado por diferentes potencialidades esenciales para su desarrollo.

Es así, que en la teoría humanista basada en el autor Abraham Maslow se enfoca en la pirámide de necesidades básicas, fisiológicas, hasta alcanzar el logro de las necesidades de autorrealización, aquella tendencia innata que se debe desarrollar al máximo conjuntamente con los potenciales y talentos, que ayuden a adquirir un sentimiento de satisfacción personal por parte del individuo (Hernández y Montoya, 2020).

Igualmente, Carl Rogers, exponente de la teoría humanista, manifiesta acerca de los comportamientos y relaciones dentro de una organización, y observa a la persona como un ser holístico, tomando en cuenta la experiencia subjetiva de cada persona, ya que tienen un rol activo y una capacidad de desarrollo para poder formar sus mundos tanto internos como externos, por ello, “ve al individuo como señor de su propia realización, su instinto y dignidad moran en su confianza. Este autor enfatiza en la libertad individual a la hora de tomar la dirección de su vida” (Campilongo, 2021, p. 14). En función de lo planteado, se sostiene que cuando los individuos consiguen sus objetivos dan lugar a la autorrealización donde se encuentran

plenamente funcionales, sus sentimientos y capacidades van creciendo y cambiando.

El engagement en un inicio se le consideraba como el opuesto del burnout, sin embargo, ahora se le considera como un proceso motivacional, ya que hace que el individuo tenga una conexión emocional con la organización, el cual influye en el comportamiento y en los niveles de energía, absorción y dedicación al trabajo. Por lo tanto, un empleado comprometido o engaged desarrolla su trabajo con mucha energía, dispuesto a poner en práctica sus conocimientos, destrezas y capacidades, es decir, es un empleado que disfruta el desarrollo de su trabajo (Villa et ál., 2019).

Los niveles del engagement se dividen en vigor, el cual se caracteriza por tener una gran voluntad de dedicar esfuerzos en su trabajo, a la persistencia ante las adversidades, además, se refiere a los niveles altos de resiliencia, energía, es decir, el no fatigarse con facilidad. En cuanto a, la dedicación hace énfasis al significado y al sentido del trabajo, donde la persona presenta entusiasmo, orgullo, inspiración, en sí, se encuentra fuertemente involucrado en lugar de trabajo, y con relación a la absorción se describe cuando el individuo está totalmente feliz y concentrado en el trabajo, donde el tiempo pasa de forma rápida y se olvida de su alrededor, generando que la persona presente desagrado al dejar su lugar de trabajo (Toscano et ál., 2020).

Por otro lado, el desempeño laboral es considerado como una habilidad del trabajador y ejecuta sus actividades laborales contribuyendo al beneficio de la empresa. Según Leyva y Napán definen al

Engagement y el desempeño laboral en el cuerpo de Bomberos del cantón Pujilí

desempeño laboral “como la capacidad que tiene una persona para la producción, creación, fabricación, terminación y realización de labores en un menor tiempo, con un esfuerzo menor y de mayor calidad” (2021, p.47). Este elemento es sumamente importante, ya que incrementa la productividad, mejora la carrera profesional, permite la orientación del trabajador frente algún problema, ayuda al cumplimiento de objetivos organizacionales y otros beneficios para la empresa.

Dentro del desempeño laboral existen tres dimensiones que son fundamentales para establecer un buen ambiente. La primordial dentro de esto es las habilidades laborales debido a que se encargan del comportamiento y las habilidades que pretenden ser cuantificables y observables en el departamento de recursos humanos. Como segunda dimensión está establecida las relaciones interpersonales, lo cual es muy fundamental dentro de cada organización. De tal manera que se debe tener en cuenta el trabajo competitivo y demandante de cambios que se dan en la empresa, por el motivo que se encuentran en constante desafíos de superación. Finalmente, tenemos a la motivación que se manifiesta como un instrumento indispensable dentro de la organización, por lo que se realiza evaluaciones a los trabajadores de manera objetiva, donde se reconoce los esfuerzos del profesional, por lo general sirve de apoyo para identificar si estén resultados favorables para la organización (Torres, 2020).

En relación con la problemática, del engagement y el desempeño laboral, actualmente el engagement se ha empleado

en las empresas e instituciones para facilitar una mayor implicación de las personas en su desempeño laboral. Según López y Chiclana (2017), manifiestan, que las organizaciones deben comprometerse en cuerpo, mente y alma con cada uno de los trabajadores para optimizar su desempeño, y redireccionar las estrategias y mediciones hacia el engagement. En un estudio realizado en 142 países se concluyó que a nivel mundial el 13% tienen engagement, y el 83,0% odian su trabajo, no obstante, en Ecuador el 21% de los trabajadores poseen un alto nivel de engagement, el 17% un engagement medio y el 62% los trabajadores no poseen engagement.

Es así, que se ha realizado varias investigaciones a nivel internacional como en Perú se realizó un estudio sobre el engagement y su influencia en el trabajo en el personal operativo, lo cual se procedió a realizar el estudio en la ciudad de Arequipa, lo cual se obtuvo una muestra de 22 trabajadores donde se procedió aplicar una encuesta de escala de UWES, especialmente para la evaluación del desempeño laboral, donde se obtuvo como resultado un 95.5% representando a un nivel alto de desempeño laboral y en relación con el engagement un 81.8%, lo que se evidenció que mientras más alto sea el porcentaje de engagement mayor será la satisfacción laboral (Llayqui y Eudis, 2022).

Por consiguiente, en Perú se ha realizado un estudio acerca del clima organizacional y la evaluación desempeño laboral, la cual constituye una técnica esencial para localizar problemas en la integración del trabajador en la organización, en la supervisión del personal o en el puesto de

Engagement y el desempeño laboral en el cuerpo de Bomberos del cantón Pujilí

trabajo que actualmente ocupa, Ramos et ál., refieren que utilizaron una metodología de tipo descriptiva, transversal y correlacional para poder identificar los porcentajes del desempeño laboral que posee cada trabajador “según las encuestas realizadas, el 82.5% de los trabajadores demuestran un excelente desempeño laboral y un 17.5% un buen desempeño” (2020, p.70). Donde la muestra estuvo conformada por 40 trabajadores reflejando un 92,5 % de una excelente productividad, un 80% con buenas habilidades y competencias y el 57,5% poseen una buena satisfacción laboral.

De forma similar, una investigación realizada en Ecuador “el 65.9% de las empresas cuentan con un método para evaluar el desempeño laboral orientado en la medición del cumplimiento de metas, mientras que el 34.1% de las empresas no cuentan con un método para evaluar el desempeño” (Guartán et ál., 2019, p. 20). Es así, que en este país algunas empresas poseen una herramienta para evaluar el desempeño y los que no tienen el 57,6% está dispuesto a implementar programas de evaluación, de igual manera, el 32,8% realizan distintas capacitaciones de forma mensual, cada tres meses, el 16,8% cada 6 meses, y el 35,4% realiza de manera quincenal o semanal.

Así mismo, a nivel nacional se ha realizado varios análisis, como en Guayaquil se realizó un estudio cuantitativo en diferentes variables, por lo cual se estableció una población de 180 trabajadores entre hombres y mujeres. Con el fin de conocer los niveles de engagement dentro de la organización, para lo que se utilizó el

cuestionario de UWES, el cual consiste de 17 ítems, por lo que se realiza a través de una escala de Likert de 5 puntos claves, los cuales benefician medir 3 dimensiones esenciales como lo es el vigor el cual consiste de 6 ítems, seguido de eso la dedicación establecida por 5 ítems y por último la absorción con 6 ítems (Herrera y Álvarez, 2019).

Inclusive, se han realizado investigaciones en el área de salud ocupacional en la provincia de Santa Elena, donde la población fue de 177 trabajadores, con un estudio transversal de alcance descriptivo, y para la recolección de datos se utilizó una encuesta donde se indagó el nivel alto de engagement que presentan los profesionales, esto se pudo evidenciar mediante el coeficiente de confiabilidad del alfa de Cronbach con un 0,802 (Carrillo, 2020).

De la misma manera, una investigación realizada en la provincia de Tungurahua, nos indica que el 44,40% dentro de la institución tienen instrumentos para evaluar el desempeño, el 38,90% menciona que los jefes de departamentos toman decisiones en base a los desempeños de cada trabajador, como el 38,90% refiere que necesitan un entrenamiento y capacitación en cuanto a las habilidades laborales que ayuden a aumentar la productividad y el éxito empresarial.

Sin duda, las entidades públicas se rigen bajo la Ley Orgánica del Sector Público, donde nos menciona acerca de la evaluación de desempeño, teniendo en cuenta el artículo 76 sobre el subsistema de evaluación del desempeño, el cual es un conjunto de técnicas, normas y protocolos

Engagement y el desempeño laboral en el cuerpo de Bomberos del cantón Pujilí

que ayuden a evaluar bajo ciertos parámetros acorde a las responsabilidades, funciones y perfiles correspondientes al puesto de trabajo (Ley orgánica de servicio público, Losep, 2020).

En relación a la idea anterior, en el artículo 77, del Ministerio del Trabajo y todas las unidades de administración de Talento Humano, menciona que deben planificar y generar un sistema con el fin de realizar la evaluación del desempeño e identificar el rendimiento de los trabajadores. Este proceso se realizará una vez al año, a excepción de las personas que hayan obtenido una calificación media o regular, ya que ellas serán evaluadas nuevamente de acuerdo a los parámetros establecidos en esta ley (Ley orgánica de servicio público, Losep, 2020).

Además, dentro del contexto nacional, en Ecuador se ha establecido la Norma Técnica del subsistema de evaluación del desempeño, misma que se debe encontrar vigente para proporcionar a las diferentes instituciones del Estado, instrumentos, procedimientos, metodologías de carácter técnico con el fin de poder evaluar de manera transparente, justa y eficiente a todos los servidores públicos. Así mismo, esta norma técnica posee información acerca de los órganos responsables del subsistema de evaluación, los componentes del proceso de evaluación, la gestión y control de la evaluación del desempeño (Norma técnica del subsistema de evaluación, 2018).

Cabe considerar, que dentro del Ministerio de Trabajo plantea programas y servicios dentro del área de Evaluación de Desempeño donde proporciona una amplia

información acerca del Subsistema de evaluación de desempeño, misma que está regida por la Norma técnica y remitida por el Acuerdo Ministerial. Dentro de ese instructivo, brinda información para identificar las posibles acciones para mejorar los puntos críticos y debilidades seleccionados en la evaluación del desempeño, mediante el desarrollo de competencias conductuales y técnicas con el objetivo de mejorar el desarrollo de los servidores públicos y la calidad de la institución. Además, dentro de este servicio se plantea los instructivos, formatos, el módulo de evaluación, informe de diagnóstico y el plan de acción de mejoras del desempeño laboral (Ministerio del Trabajo, 2018).

Por medio de la revisión bibliográfica exhaustiva se identificó distintos vacíos de conocimientos, en los cuales se ha considerado el vacío de contexto porque no se han encontrado muchos hallazgos investigativos en Tungurahua. Adicional a esto, se identificó el vacío de participantes debido a que no se ha realizado investigaciones en el personal operativo.

Nuestro propósito de la investigación es identificar los factores que determinan el engagement de los trabajadores, dentro de los cuales se considera el vigor, la dedicación y la absorción, y cómo pueden generar efectos en el desempeño laboral.

En función de lo planteado previamente, dentro de la presente investigación es factible establecer las siguientes preguntas de investigación: ¿Cuáles son las experiencias que construyen los bomberos sobre el engagement y el desempeño laboral?, ¿Cuáles son las experiencias que

Engagement y el desempeño laboral en el cuerpo de Bomberos del cantón Pujilí

construyen los bomberos frente al engagement?, ¿Cuáles son las experiencias de los bomberos frente a las relaciones interpersonales?, ¿Cuáles son las experiencias de los bomberos frente al rendimiento laboral?

Objetivos

General:

Comprender las experiencias sobre el engagement y el desempeño laboral que construyen los bomberos del cantón Pujilí.

Específicos:

- Analizar las experiencias del engagement que construyen los bomberos del cantón Pujilí.
- Caracterizar las experiencias de las relaciones interpersonales que construyen los bomberos del cantón Pujilí.
- Describir las experiencias del rendimiento laboral que construyen los bomberos del cantón Pujilí.

2. MARCO METODOLÓGICO.

La presente investigación se relaciona con el paradigma constructivista, donde Vargas y Acuña (2020) mencionan que, dicho paradigma es el modo particular de percibir el mundo, interpretando la realidad a partir de un conjunto de creencias que no pueden ser refutados o aprobados, debido a que el conocimiento es una construcción mental y es el resultado de la actividad cognitiva de la persona. Cabe recalcar, que el constructivismo se establece como una respuesta a las posturas realistas y empiristas, donde sostiene que el conocimiento es el resultado de la realidad, dejando a la persona con un papel pasivo frente su propio proceso de conocimiento.

Se explica así, que el constructivismo “es una teoría que sostiene que un individuo adquiere conocimientos y entiende las cosas mediante el contraste entre sus experiencias e ideas” (Valenciano, 2022, p.156). Este paradigma no intenta predecir, controlar o transformar la realidad, sino reconstruirlo, siempre y cuando realice acciones que permita al sujeto comparar conocimientos nuevos con los que ya poseía. De este modo, el constructivismo se basa en el principio donde el conocimiento del mundo real se construye y se genera a partir de los procesos de interaccionismo social desde distintas maneras de percepción, es decir, no existen realidades únicas, sino construcciones de las diferentes percepciones individuales generando varias interpretaciones.

Desde esta perspectiva, el constructivismo se basa en las dimensiones onto epistemológica, metodológica y ético política. Primero la dimensión onto epistemológica se refiere a cómo el sujeto adquiere el conocimiento, teniendo como base principal el empirismo, donde el conocimiento se evidencia claramente en la mente del individuo recibiendo estímulos externos, y al mismo tiempo, manifiesta al innatismo donde el individuo mantiene el conocimiento preformado, es decir, donde en cierto punto es independiente de su entorno (Patiño, 2018). Segundo, la dimensión metodológica se relaciona con el procedimiento para investigar, abordar y obtener el conocimiento sobre el objeto de análisis, en cuanto al constructivismo el método, según Valenciano “es la hermenéutica y dialéctica, refinamiento hermenéutico y contrastación dialéctica. Estas metodologías están orientadas por la

Engagement y el desempeño laboral en el cuerpo de Bomberos del cantón Pujilí

fidelidad al objeto de estudio, la complementariedad, en el sentido que el investigador complementa la investigación” (2022, p. 161). En función de lo planteado, las construcciones individuales se interpretan a través de varias técnicas hermenéuticas, mismas que son resultado de la interacción entre la persona investigadora y los participantes. Es así que, la hermenéutica se basa en la interpretación de lo que los individuos construyen, y la dialéctica es la comparación de la construcción de la realidad de forma conjunta, de la persona investigadora y los participantes, ya que se encuentran inmersas en la interacción. Se quiere con ello significar, que la metodología de este paradigma tiene un enfoque de tipo cualitativo donde la realidad se construye de acuerdo a las diferentes formas de percepción, el saber se construye de manera social entre la persona investigadora y los participantes, y los resultados no pueden ser generalizados sin tomar en cuenta el tiempo y el contexto (Valenciano, 2022). Y finalmente, al mencionar la dimensión ética se manifiesta a través de la explicación de todos los valores que deben ser trabajados de manera esencial, por lo que, esta perspectiva ética se centra en los derechos de los individuos, teniendo en cuenta que se les considera como actores sociales, lo que fomenta la autonomía y el protagonismo en todos los movimientos comunitarios, donde se valora todos los recursos particulares que tengan cada comunidad. Además, al mencionar la dimensión política hace referencia al ámbito público, que se ve relacionado con la circulación del poder que tiene la ciudadanía, por lo que se ha desarrollado

un concepto de psico-política que se encuentra relacionado con las intervenciones comunitarias, donde estas nos ayudan a indagar de manera más amplia sobre el poder que existe en toda relación social, lo cual establece cierta validez de transformación, esto quiere decir el cómo se va a dar la intervención para promover un bienestar personal, colectivo y relacional, con el fin de reducir las desigualdades del poder, incrementando el compromiso y la participación (Ussher, 2019).

La presente investigación utiliza el enfoque cualitativo, el cual tiene la finalidad de comprender, describir e interpretar los fenómenos que intervienen a través de la percepción y los significados provocados por las experiencias de los individuos, de tal manera que la investigación es realizada conforme a las propias creencias sobre el problema que se va a indagar. Por lo cual, se realiza la recolección de datos que nos beneficia a obtener un mejor entendimiento de las experiencias de las personas, sin necesidad de aplicar algún instrumento de medición, se establece que el investigador a través de la descripción y observación se evidencie lo que los individuos pretenden dar a conocer, donde se concibe formas para ir registrando toda la información conforme a la investigación realizada (Martínez, 2020).

Por consiguiente, al mencionar sobre la metodología cualitativa, se interesa en realizar un estudio de la realidad social, el saber de qué manera se presenta la percepción que tiene el individuo de su propio contexto. Por lo que, el individuo plantea que la realidad es evidenciada desde

Engagement y el desempeño laboral en el cuerpo de Bomberos del cantón Pujilí

el exterior a quien lo examina, donde se mantiene una relación amena ante el sujeto y el objeto de conocimiento. Así mismo, este enfoque tiene un alto índice en la examinación del individuo en la interacción con su entorno, donde se puede evidenciar un incremento de interés por los datos cualitativos, por la investigación amplia de las percepciones, valores, opiniones, actitudes, entre otras que intervengan en los sujetos, de tal manera, que la investigación se centra en la descripción, comprensión y explicación, seguido a eso nos referimos a las técnicas que intervienen dentro de la investigación, lo que se destaca como el crear grupos de discusión, talleres, observación, entrevistas y conversatorios (Sánchez y Murillo, 2022).

Con base al diseño de investigación, se tomó en cuenta al fenomenológico, el cual se enfoca en describir y estudiar la experiencia humana creada desde la perspectiva de los propios actores sociales “para el fenomenólogo, la conducta humana, lo que la gente dice y hace, es producto del modo en que define su mundo. Intenta ver las cosas desde el punto de vista de otras personas” (Rozo, 2020, p.92). La función que cumple este diseño son las distintas formas de interpretar una misma experiencia, y el significado de la experiencia de cada individuo constituye la realidad, es así, que en nuestro estudio se pretende entender y describir los fenómenos partiendo desde el punto de vista de cada participante conjuntamente con la perspectiva construida colectivamente.

Por otra parte, la unidad de análisis se relaciona con las experiencias, aquellas que constituyen una totalidad de las relaciones del individuo con el entorno social, pues, es

una unidad de análisis que toma en consideración las interacciones de los individuos y el medio ambiente, mismas que se determinan mutuamente, teniendo un carácter transaccional. Es así como, la experiencia es considerada como la manera en que el conocimiento se adapta a las condiciones del entorno y al desarrollo mental de la persona y se puede dar cuenta de ella a través de las representaciones mentales o ser expresadas por símbolos (Gutiérrez et ál., 2019). Por ende, esta investigación se enfoca en las experiencias subjetivas de cada individuo, es decir, busca la comprensión de la realidad de las personas mediante la mostración global de las situaciones cotidianas desde el contexto individual como las vivencias, las percepciones, los recuerdos y las experiencias. Además, es importante ya que permite analizar las situaciones de la vida desde un punto de vista subjetivo, donde participa los sentidos y la percepción de cada persona.

De la misma forma, los participantes que intervienen dentro de la investigación son el personal operativo, el cual consta de 30 profesionales en el área mencionada del cuerpo de bomberos de la provincia de Cotopaxi, cantón Pujilí, quienes se encargan de la prevención, mitigación, en relación con los incendios y la atención de emergencias de dicho cantón, donde cuentan con personal altamente capacitado, que beneficie a la ciudadanía (Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí, 2023).

Para ello, es necesario mencionar que un bombero es un profesional que brinda un servicio de prevención y extinción de incendios, cumpliendo varios objetivos como el diseñar programas y estrategias de actuación de servicio para cada situación,

Engagement y el desempeño laboral en el cuerpo de Bomberos del cantón Pujilí

participar y organizar campañas con el fin de ampliar el conocimiento en cuanto a la normativa de prevención de incendios, combatir el fuego en caso de algún incendio o una situación de emergencia salvaguardando las vidas humanas e investigar los distintos sistemas, instalaciones y técnicas de protección contra incendios. Estos profesionales, son empleados que pertenecen a la administración pública y se rigen a la ley orgánica de servidores públicos conjuntamente al código de trabajo, respecto al accionar de sus funciones establecidas de acuerdo a su área de trabajo (Carballo, 2021).

En relación con el muestreo utilizado en la investigación, se basa por el tipo de muestreo por conveniencia, debido a que la muestra se selecciona conforme a la conveniencia de cada investigador, el cual le permite elegir de forma arbitraria el número de participantes que estén disponibles para el estudio de acuerdo con el tiempo y el período. Estas muestras se escogen porque son fáciles de reclutar, tiene una proximidad geográfica, una disponibilidad de acceso y la voluntad de las personas de querer participar. Además, tiene por objetivo comprobar si se cumple con la hipótesis propuesta por el investigador, y una vez realizada la investigación se evidencia que los resultados obtenidos sean favorables a las predicciones planteadas, no obstante, los resultados no se pueden generalizar más allá de los participantes seleccionados para la muestra (Robalino et ál., 2022).

Con respecto a la muestra es necesario el requerimiento de criterios de inclusión y

exclusión, considerando que un criterio de inclusión se basa en las características esenciales que tiene el individuo y objeto de estudio, dentro de la investigación. Donde intervienen otras características como el sexo, la edad, el nivel de educación, estado civil, nivel socioeconómico, entre otros (Arias, 2018).

Por otra parte, los criterios de exclusión son características o condiciones que intervienen dentro de los participantes, lo cual puede llegar alterar los resultados que se vaya obteniendo, presentándose como consecuencias de que no sean elegibles para la investigación. Estos criterios tienen una relación con la etnia, edad, gravedad de las enfermedades que se puede evidenciar en los sujetos, es por ello, que se debe tener en cuenta que las características que se presentan en este criterio no corresponden a lo contrario de los criterios de inclusión (Villasís, 2018).

Por ello, dentro de nuestra investigación hemos considerado los siguientes criterios de inclusión: 1) Personal operativo del cuerpo de Bomberos del cantón Pujilí, 2) Personal operativo que laboren como mínimo un año en la institución, 3) Personal operativo de los bomberos que se encuentren dentro del rango de edad de 25 a 61 años, 4) Personal operativo que resida en el cantón Pujilí, 5) Personal operativo que desee participar libre y voluntariamente y haya firmado el consentimiento informado.

Además, es necesario mencionar los criterios de exclusión de nuestra investigación: 1) Personal operativo que no pertenezca al cuerpo de Bomberos del cantón Pujilí, 2) Personal operativo que

Engagement y el desempeño laboral en el cuerpo de Bomberos del cantón Pujilí

haya laborado menos de un año en la institución, 3) Personal operativo de los bomberos que se encuentren dentro del rango de edad de 18 a 24 años, 4) Personal operativo que no resida en el cantón Pujilí, 5) Personal operativo que desee ser parte de la investigación que no haya firmado el consentimiento informado.

Para esta investigación, como técnica de producción de datos se consideró a la entrevista semiestructurada, la cual según Bravo et ál., manifiesta “presentan un grado mayor de flexibilidad que las estructuradas, debido a que parten de preguntas planeadas, que pueden ajustarse a los entrevistados” (2018, p.163). Esta entrevista tiene como ventaja adaptarse a las personas con la posibilidad de aclarar términos, motivar al participante, reducir el formalismo, e identificar si existen ambigüedades, convirtiéndose así en una conversación amistosa. Por ello, el propósito de esta técnica es realizar un trabajo de campo, con el fin de comprender la vida cultural y social de los distintos grupos mediante las interpretaciones subjetivas de cada participante y de esta manera explicar la conducta del grupo. Para realizar una entrevista semiestructurada se necesita una guía de entrevista con varias preguntas reunidas por categorías y temas relacionadas con los objetivos de la investigación, conjuntamente con un lugar agradable, la toma de datos informativos, la explicación de las instrucciones, la actitud debe ser sensible y receptiva, se debe seguir el guion de la entrevista de forma libre, y si es necesario se puede modificar el contenido y el orden sin interrumpir el

curso del pensamiento de la persona entrevistada.

De esta forma, para llevar a cabo la entrevista semiestructurada es necesario la estructuración de un guion temático relacionados con los objetivos generales y específicos, mismo que debe ser realizado antes de la entrevista. El objetivo de este guion es establecer preguntas de generación y profundización. Es así como, las preguntas de generación son aquellas que nos permite obtener información sobre el tema general, mismas que deben ser simples, relacionadas al tema investigado, las preguntas no deben ser cerradas. Por otro lado, las preguntas de profundización permiten respuestas amplias donde se pueda explorar la temática de estudio, mismas que van relacionadas con las preguntas de generación acotando información al objeto de estudio (Pantoja y Placencia, 2021).

Así mismo, al enfocarnos en la técnica de análisis de datos, la investigación se centra en la codificación axial, donde toda la información que se encuentra establecida de manera textual pasará a ser conceptual, con esto nos referimos a que hace énfasis de que el entrevistado mantenga su criterio propio. El cual mediante su conocimiento dará a conocer lo que pasa dentro de su entorno laboral, como sus ideas propias, su punto de vista, buscando un desarrollo adecuado dentro de su área de trabajo. Sin embargo, existirá la presencia de aspectos negativos y positivos desde el punto de vista de cada trabajador con el objetivo de alcanzar un mejor rendimiento laboral (Cohen, 2022).

Engagement y el desempeño laboral en el cuerpo de Bomberos del cantón Pujilí

Por otro lado, como consideraciones éticas, se procederá a administrar el consentimiento informado, el cual consta de un oficio que permita la participación voluntaria de los participantes, para poder realizar un estudio científico eficiente con respecto a las variables de investigación. Por lo cual, la investigación se realizará en base del engagement y el desempeño laboral, mismas que identificaremos si se mantienen un rendimiento adecuado dentro de la institución que va en base a los criterios de cada individuo (Vásquez et ál., 2017).

3. RESULTADOS.

Para iniciar con el análisis procedente de los resultados, se focalizó en la codificación y en el análisis de las respuestas que fueron emitidas por los participantes del cuerpo de bomberos del cantón Pujilí, mediante la aplicación de las entrevistas realizadas con una metodología cualitativa, mismas que se enfocaron en los objetivos específicos con el fin de recabar información fundamental y necesaria para la investigación.

Se establecieron tres áreas de estudio: 1) Experiencias del engagement que construyen los bomberos, 2) Experiencias de las relaciones interpersonales que construyen los bomberos, 3) Experiencias del rendimiento laboral que construyen los bomberos, de esta manera para comprender a profundidad se detallará a continuación cada uno de ellos.

Tabla 1
Análisis de codificación

Engagement y desempeño laboral en el cuerpo de Bomberos del cantón Pujilí

Experiencias del Engagement	Experiencias de Relaciones Interpersonales	Experiencias de Rendimiento Laboral
-Vigor	Comunicación	-
-Dedicación	-Manejo de conflictos	Rendimiento de la tarea
-Absorción	-Trabajo en equipo	-
		Determinación

Nota: El engagement y el desempeño laboral.

3.1. EXPERIENCIAS DEL ENGAGEMENT QUE CONSTRUYEN LOS BOMBEROS

En relación con el tema que se va a desarrollar se encontró las categorías como *el vigor, la dedicación y la absorción*. Con respecto a la categoría del *vigor*, que hace alusión a la gran voluntad de dedicar el esfuerzo a las actividades laborales y la persistencia ante las dificultades que se presenten en el área laboral, por ello, en la investigación se toma en cuenta las subcategorías, *energía interna, constancia e iniciativa propia*. Con relación a la subcategoría de *energía interna*, cuando la persona tiene una gran capacidad para ejecutar sus actividades laborales, se siente positivo y feliz en su área de trabajo, donde Mario mencionó que “En todas las actividades que realizo, como en el rescate, incendios, atención prehospitalaria, instrucción formal y capacitaciones me siento con mucha energía, ánimo y resistencia mental” (Entrevista Mario, párrafo 2, línea 1-3). Existen altos niveles de energía en la realización de las actividades principales del área operativa,

Engagement y el desempeño laboral en el cuerpo de Bomberos del cantón Pujilí

donde predominan la resistencia mental y el ánimo, ya que cada actividad requiere mayor esfuerzo que otras. Así mismo, *Mateo* refiere lo siguiente “En todas las actividades, específicamente la de rescates ya se requiere de energía, y se necesita estar al 100% para realizar bien nuestro trabajo” (Entrevista Mateo, párrafo 2, línea 1-2). En el área operativa se desarrollan varias actividades, pero específicamente en la de rescates se requiere más fuerza y dinamismo, debido a que realizan varios procesos para buscar y retirar a las víctimas de alguna situación peligrosa. De la misma manera, *David* expone lo siguiente “En incendios forestales, rescate e incendios estructurales esos son los que más consumen energía” (Entrevista David, párrafo 4, línea 1-2). La energía de los bomberos se agota, en el transcurso de todas las emergencias que se presentan, debido a que una es más compleja que la otra. Por otro lado, *Sara* menciona que “nosotros aquí tenemos emergencias de rescate y emergencias de primeros auxilios. Entonces, son las emergencias en las que más trabajamos y tenemos más presión” (Entrevista Sara, párrafo 4, línea 1-3). Dentro de la institución del cuerpo de bomberos, el personal requiere una presión constante en todas las emergencias, pero esencialmente en las de primeros auxilios y rescates, debido a que siempre ocurrirá una de estas dos emergencias dentro de toda la población. En relación con la subcategoría de la *constancia*, se refiere al éxito de conseguir las diferentes metas, ser disciplinado en cada actividad, tener esa pasión, aunque el trabajo incluya más de 8 horas laborales al día, por lo cual, en cuanto al participante, *Mario* refiere lo siguiente “En la parte operativa trabajamos dos días y descansamos cuatro días. Pero muchas de las veces hay trabajos en el que tenemos

que salir 2, 3, 4, 5 días” (Entrevista Mario, párrafo 12, línea 1-2). El personal operativo ejerce más de 8 horas laborales, a comparación del personal administrativo, y como están a gusto en su profesión no presentan ningún problema al momento de trabajar. Además, *Sara* menciona que “serían los trabajos de rescate. Ahí es cuando uno más se demora, ya que por el terreno mismo que nosotros tenemos aquí en el cantón, los rescates que hemos realizado” (Entrevista Sara, párrafo 16, línea 1-5). Se debe tener en cuenta, que dentro de la institución los trabajadores están expuestos a todas las emergencias, considerando que los rescates son los más presentados, los cuales son de una manera instantánea, la cual influye el lugar o terreno que se va a acudir para poder resolver la emergencia y tomar las medidas adecuadas. El participante *Danilo* refiere que “Los incendios forestales es una actividad que requiere más tiempo, incluso puede tomarse días” (Entrevista Danilo, párrafo 14, línea 1-2). Los incendios forestales es una actividad que necesita más tiempo del establecido, ya que no se conoce qué tipo de incendio se presentará y qué estrategias utilizará el personal, para salvaguardar la vida de las personas. Por ello, *Pedro* concuerda con esta información mencionando que “Una vez se presentó un incendio forestal, la cual se alargó unos 15 días, los cuales tuvimos que estar en terreno todo este tiempo necesitado. Eso pasó en Tingo La esperanza de ahí se acudió a los pueblos vecinos” (Entrevista Pedro, párrafo 18, línea 1-3). La labor que realiza cada personal operativo consiste en estar expuesto a cualquier tipo o magnitud de emergencia que se presente, por el motivo del cual pueden trabajar más de las 48 horas laborables, excluyendo sus vacaciones si se llegara a presentar una

Engagement y el desempeño laboral en el cuerpo de Bomberos del cantón Pujilí

emergencia de magnitud alta. De la misma manera, con respecto a la subcategoría de *iniciativa propia*, la cual es la capacidad de la persona para desarrollar, proponer o idear diferentes estrategias para resolver problemas, o crear proyectos propios, para lo cual, el participante *Mario* refiere que “Resuelvo un problema siendo una persona enérgica, diciendo las cosas como son y cómo tienen que hacerse” (Entrevista Mario, párrafo 10, línea 1, 3-4). Para resolver la dificultad es importante ser una persona con mucha energía, para enfrentar las adversidades, conjuntamente con la comunicación oportuna. Así mismo, *David* expresa lo siguiente “las acciones que se realizan al observar un problema, es buscando una metodología para enfrentar el problema que nosotros hemos tenido durante el trabajo” (Entrevista David, párrafo 14, línea 1-2). En el área de trabajo, siempre se busca estrategias para poder resolver los problemas que se presentan dentro de la institución, ya sea identificando el problema, determinar las causas, y buscando las soluciones ideales. De la misma manera, *Sara* alude lo siguiente “yo creo que todos los bomberos estamos capacitados para atender cualquier tipo de emergencia, nosotros salimos entre otras personas y tratamos de trabajar en equipo, entonces cada uno aporta para que salga de mejor manera la emergencia” (Entrevista Sara, párrafo 14, línea 1-4). Cuando se presenta una emergencia, el personal operativo trata de resolver el problema trabajando en equipo, donde cada uno aporta con alguna estrategia y tomar la mejor decisión ante el problema presentado. Por lo cual, *Mateo* cita lo siguiente “primero consulto y de ahí investigo a las personas que tienen más conocimientos, para que de esta manera no

se cometa un error y buscar la mejor solución ante el problema suscitado” (Entrevista Mateo, párrafo 10, línea 1-3). Siempre para resolver un problema también es necesario el apoyo de los compañeros de trabajo, porque cada uno puede aportar con distintos conocimientos orientados a resolver la dificultad, el dilema o la preocupación.

Consiguiente a la categoría de *dedicación*, la cual se considera como una evidencia en un fuerte involucramiento en las actividades laborales, así como la implicación expresada en la inspiración y en el orgullo de su rol laboral, por ende, se enfoca en las subcategorías como el *sentimiento de significación, entusiasmo, orgullo y tiempo*. Al hacer referencia a la primera subcategoría de *sentimiento de significación*, es un resultante de un proceso interactivo en construcción, manifestándose como un interés o un gran propósito en la realización de las actividades laborales. Para lo cual, el participante, *Mario* alude lo siguiente “para mí las actividades significan una forma de vida y no una profesión, ya que el mayor tiempo pasamos aquí en nuestro trabajo” (Entrevista Mario, párrafo 18, línea 1, 2-3). El trabajo es una forma de vida, porque la cantidad de tiempo se dedican a trabajar, permaneciendo varias horas en la institución y no en sus hogares. Por otro lado, *David* refiere que “las funciones y actividades que nosotros desempeñamos, para mí es una fortaleza el poder ayudar a los demás y que las personas que se las ayuda se sientan a salvo y seguras” (Entrevista David, párrafo 24, línea 1-3). Las actividades que realizan diariamente el personal operativo es algo muy significativo para cada uno de ellos, porque les permite sentirse a gusto de poder ayudar en cualquier tipo de emergencia que se

Engagement y el desempeño laboral en el cuerpo de Bomberos del cantón Pujilí

presente dentro de la población y sobre todo el poder salvar la vida de las personas. El participante, *Mateo* concuerda con lo mencionado anteriormente expresando que “Significa ayudar a las personas, la disciplina que tengo ante mis superiores y ayudar sin recibir nada a cambio” (Entrevista Mateo, párrafo 18, línea 1-2). Dentro del cuerpo de bomberos, el personal operativo, la mayor parte del tiempo se encuentra dispuesto a prestar su ayuda a las personas que lo necesitan sin esperar nada a cambio. Las actividades que ellos realizan tienen una enorme significancia en su vida. De igual forma, *Danielo* refiere que “Significan mucho en el tema bomberil, la vida de las personas, así como la nuestra misma, es algo invaluable y deberíamos estar al 100%” (Entrevista Mateo, párrafo 20, línea 1-2). La principal significancia en su trabajo es poder salvar la vida de las personas, sin poner en riesgo su vida. Ser bombero, para cada uno del personal es una vocación y no solo una profesión que se debe cumplir. Con respecto a la subcategoría del *entusiasmo*, el cual implica realizar con empeño, esfuerzo, interés, motivación y atención cada una de las actividades laborales, conjuntamente con una actitud positiva, el cual ayuda a superar todas las dificultades en el trabajo. Por consiguiente, *Pedro* también refiere lo siguiente “mis actividades me han ayudado a motivarme en el ámbito profesional, en la actividad de prehospitalaria ya que, me ha ayudado con muchos conocimientos, no solo para aquí, en el trabajo, sino en mi hogar también” (Entrevista Pedro, párrafo 30, línea 1-2). El trabajar dentro del área operativa, ha permitido oportunidades de crecimiento profesional y personal, por el hecho de que, cada día se presenta problemas nuevos donde el personal puede aprender

continuamente. Así mismo, el participante *David*, interpreta lo siguiente “considero que mis actividades me han ayudado crecer en el ámbito laboral, en forestales y primeros auxilios son las únicas que se desempeñan más y que desempeñamos de mejor manera en beneficio de la ciudadanía” (Entrevista David, párrafo 26, línea 1-3). La labor esencial que presenta el personal operativo es velar por el bienestar de toda la ciudadanía en general. Es por lo que, cada vez que salen a las emergencias siempre van con propósitos de cumplir una emergencia de manera adecuada. Por otro lado, *Joel* expresa y concuerda con los comentarios anteriores, mencionando que “Sí, me ha ayudado a motivarme y crecer profesionalmente, bueno, como decía antes, para seguirme preparando, me ayuda mucho para seguir estudiando también y aprender diariamente” (Entrevista Joel, párrafo 28, línea 1-2). Lo que se destaca de la institución es que, a todos los miembros del personal operativo, les brindan la oportunidad de seguir cada vez progresando en sus estudios. Por lo cual, es muy importante debido a que se van actualizando en sus actividades y de lo que deben mejorar. Por otro lado, *Sara* manifiesta que “nosotros tratamos todos los días, capacitarnos, de estar preparados para cualquier tipo de emergencia que tengamos, porque ninguna de las emergencias es iguales” (Entrevista Sara, párrafo 26, línea 1-5). La institución imparte capacitaciones que son de gran utilidad para cada personal, especialmente en emergencias y en las estrategias para solucionar cada problema, siempre y cuando todos los bomberos se encuentren en constante capacitaciones para poder ir innovando cada vez más. El participante *Hugo*, manifiesta de forma similar lo siguiente “aquí he podido superarme tanto

Engagement y el desempeño laboral en el cuerpo de Bomberos del cantón Pujilí

personalmente como profesionalmente. Siempre he estado en constante estudio para aprender cada día” (Entrevista Hugo, párrafo 18, línea 1-3). Mediante las actividades laborales que realiza el personal operativo, existen nuevos conocimientos dependiendo la emergencia que se presente, en las cuales cada persona se va capacitando en el ámbito físico y psicológico.

Con base a la subcategoría del *orgullo*, la persona se siente a gusto en su puesto de trabajo, adoptando valores como si fueron suyos y siente una inmensa responsabilidad por el cumplimiento de sus actividades. El participante *Mario* expresa que “Si he tenido ese amor y orgullo de estar aquí en la institución, motivado incluso por los mismos niños que a veces han llegado a la institución” (Entrevista Mario, párrafo 22, línea 1-7). La motivación y el orgullo son aspectos que predominan en el personal operativo, debido a que reciben el agradecimiento de las personas por su trabajo e incluso de los niños. Por ello, se presenta una gran satisfacción y por amor por el trabajo. Así mismo, *Sara* alude lo siguiente “Me siento muy orgullosa de pertenecer al Cuerpo de Bomberos, ya que es una entidad que está basada estrictamente a salvar vidas, ayudar a la comunidad. Y eso es lo que se ha venido haciendo durante todo este tiempo” (Entrevista Sara, párrafo 30, línea 1-3). La institución es considerada como muy honorable en cumplir con todos sus objetivos, y saber el rendimiento de cada uno de sus trabajadores, lo cual es esencial porque cada uno de ellos está para brindar seguridad y protección a toda la ciudadanía. El participante *Joel* concuerda con los comentarios anteriores mencionando “me siento orgulloso, porque es una institución

donde me ha brindado mucho, personalmente y la institución también nos ha apoyado para sobresalir como persona” (Entrevista Joel, párrafo 32, línea 1-3). La satisfacción de cada uno de los miembros del personal operativo es muy especial para el desenvolvimiento del mismo. Ya que, les permiten mantener una comunicación amena con toda la ciudadanía y en este caso se aplica al momento de salir a una emergencia y salir victoriosos de un gran trabajo. Además, Hugo menciona que “Claro que sí. 100% bombero para siempre. Me gusta mucho mi profesión y me siento muy orgulloso” (Entrevista Hugo, párrafo 22, línea 1-2). El amor por la profesión genera un gran sentimiento de orgullo en la persona hacia sus logros, actividades y objetivos alcanzados. Por otro lado, *Mateo* refiere lo siguiente “Me siento orgulloso por las vidas que se ha logrado salvar, a los lugares que uno ha podido ir, visitar a donde ha sido invitado” (Entrevista Mateo, párrafo 18, línea 1-2). Las vidas que han logrado salvar cada personal operativo han generado un sentimiento de orgullo, ya que siempre están al pendiente del bienestar de las personas. Por otro lado, *Pedro* hace mención lo siguiente “Un bombero no se hace, un bombero nace así, por eso pienso que la persona que se hizo bombero, tal vez por un sueldo, es un profesional mediocre, entonces el orgullo siempre va a estar ahí” (Entrevista Pedro, párrafo 36, línea 1-4). Cada uno de los profesionales mantiene su concepto de ser bombero, y el valor que le dan a su uniforme, es muy importante tener en cuenta que el estar en constante actualización le permite sentirse orgulloso de ser bombero y salvar vidas. Cabe considerar, por otra parte, la subcategoría *tiempo*, lo cual se refiere a la capacidad de completar las actividades y

Engagement y el desempeño laboral en el cuerpo de Bomberos del cantón Pujilí

asignaciones dentro del tiempo previsto en el lugar de trabajo, incluso si se requiere más de las horas establecidas, por ello, el participante *Cristian* menciona que “Estamos aquí en un área operativa, entonces no cumplimos solo con las ocho horas, se trabaja 40 horas a la semana, nosotros aquí trabajamos turnos de 48 horas. Entonces, nuestra profesión que hemos escogido nos toca cumplir con nuestros horarios” (Entrevista Cristian, párrafo 34, línea 1-4). En el área operativa se debe considerar que no trabajan solo las 8 horas, más bien ellos tienen horarios establecidos y por guardias, por lo que se debe tener en cuenta que dependiendo la gravedad de la emergencia piden ayuda al personal que se encuentre franco para poder solucionar la emergencia. Así mismo, *Mario* expresa que “En la parte operativa no se trabaja por ocho horas, se trabaja por guardias” (Entrevista Mario, párrafo 28, línea 1-2). Dentro de la institución, se encuentran establecidos los horarios de acuerdo al horario de trabajo, por lo que, el personal operativo, siempre va a requerir más de las 8 horas laborales, debido a que las emergencias pueden presentarse en cualquier momento, y el personal debe estar dispuesto a solucionar ya sean por horas o días. Así mismo, *Danilo* tiene relación con los comentarios anteriores, mencionando que “Definitivamente al 100%. Más de ocho horas. Más de 24 horas. Más de 48 horas. Eso, como le mencionaba antes, nosotros estamos preparados mental y físicamente para realizar este tipo de labores por todos los días” (Entrevista Danilo, párrafo 30, línea 1-3). El personal que actúa dentro de las emergencias, rescates, primeros auxilios y otros accidentes, van a requerir un gran esfuerzo mental y físico, así como una gran demanda de tiempo, puesto que, se

demoran horas o días en resolver las emergencias presentadas.

Por último, en función de la categoría *absorción*, hace referencia a un componente cognitivo que tiene una relación con la concentración que alcanza en el entorno laboral, donde la persona puede llegar a perder la noción del tiempo, teniendo como resultados la dificultad en desconectarse con las tareas y sentimientos de satisfacción, por ello se ha enfocado en las subcategorías *concentración en las tareas, satisfacción y conexión*, de esta manera en cuanto a la subcategoría de la *concentración*, se explica como la capacidad mental de la persona para poder enfocarse y prestar atención en una tarea o en algún objetivo durante un tiempo establecido. Por lo que, la participante *Sara* menciona lo siguiente “Todas las actividades requieren mayor concentración por el hecho mismo de hacer cualquier maniobra o tratar de salvar una vida, debemos saber lo que vamos a hacer” (Entrevista Sara, párrafo 38, línea 1-3). Las actividades que se realiza en el área operativa de forma diaria, van ligadas a la concentración y el estado emocional de cada uno de los bomberos, mismos que acuden a cualquier emergencia con el propósito de salvar vidas y cuidar de la ciudadanía. Por otro lado, *Cristian* refiere que “En las obligaciones debemos estar enfocados al 100% y concentrados en la atención a una víctima, porque sabemos que depende de nosotros el bienestar o incluso la vida. Entonces, debemos estar centrados en el bienestar de la ciudadanía” (Entrevista Cristian, párrafo 38, línea 1-5). Dentro de las obligaciones que posee cada personal se encuentra el cumplir sus responsabilidades laborales, siendo una de ellas el proteger a la ciudadanía de cualquier emergencia que se presente, por lo cual

Engagement y el desempeño laboral en el cuerpo de Bomberos del cantón Pujilí

ellos deben estar concentrados en todo el debido proceso que se encargan de realizar al acudir a una emergencia. De la misma manera, el participante *David* expresa lo siguiente “La actividad de mayor concentración ha sido cuando se presenta incendios forestales, deslaves, en este caso que tuvimos que acudir a un desastre natural” (Entrevista David, párrafo 44, línea 1-4). El personal operativo se encuentra altamente preparado para una emergencia forestal, ya que desconocen de qué magnitud llegaría a ser la emergencia hasta encontrarse en el terreno, es por lo que, su trabajo debe ser de unión mutua con todos sus compañeros para poder solucionar el desastre presentado.

En cuanto a la subcategoría de la *satisfacción*, resalta el grado de conformidad de la persona respecto al entorno y las condiciones de su área de trabajo. Es una percepción subjetiva positiva de la persona que repercute en la productividad y rendimiento, por lo cual, el participante *Mario* refiere que “la mayoría de las personas que estamos mucho tiempo, no nos hemos quedado por la remuneración, sino, porque nos gusta la labor que hay que hacer. Creo que sería la convicción y el compromiso que tenemos hacia la sociedad” (Entrevista Mario, párrafo 34, línea 6-9). El personal posee sentimientos de satisfacción, no por el factor económico, ya que en algunos puestos de trabajo el salario es bajo, al contrario, tienen satisfacción porque aman y mantienen un compromiso con la institución. Desde esta perspectiva, *Mateo* no está de acuerdo con el comentario anterior puesto que menciona lo siguiente “Considero que es el sueldo que me ha desarrollado aspectos de satisfacción, ya que sirve para el sustento de la vida” (Entrevista Mateo, párrafo 36, línea

1-2). Por el contrario, hay personas que consideran que el sueldo es un factor que genera satisfacción, porque ayuda al sustento de sus vidas, es decir, es fundamental para satisfacer sus necesidades de una manera eficaz. Con relación a *Danilo* expresa que “los cursos a los que uno ha sido invitado, a los lugares a los que me han asignado para ir a trabajar me han generado aspectos de satisfacción” (Entrevista Danilo, párrafo 36, línea 1-2). Además de la remuneración, el personal genera satisfacción con los cursos que les brinda la institución, porque ayudan a generar conocimientos, habilidades, herramientas y actitudes con el fin de interactuar con el entorno laboral y el cumplir con sus responsabilidades laborales.

Y finalmente, con la última subcategoría la *conexión*, la cual conecta con otras personas especialmente con los compañeros de trabajo, o con las actividades laborales que debe realizar la persona, generando una pertenencia con la institución, por ende, *Mario* menciona que “he trabajado mis días libres, me han llamado en los días que he estado de vacaciones para que colabore con charlas y capacitaciones” (Entrevista Mario, párrafo 36, línea 1-3). Muchas de las veces, el personal ha trabajado incluso en sus días libres, debido a que son solicitados para actividades extras que están relacionadas con su área de trabajo, sin embargo, ellos lo realizan sin dificultad porque disfrutan lo que hacen y se encuentra comprometidos con la institución. Además, *Danilo* hace mención el siguiente comentario “En las emergencias he dado mi esfuerzo adicional, ya que algunas emergencias llevan como diez días. Entonces ahí uno piensa no como persona sino como la institución, esto es el cuerpo de bomberos y debemos sacrificarnos” (Entrevista Danilo, párrafo

38, línea 1-4). El personal operativo tiene como objetivo estar pendiente del bienestar de la institución y de la ciudadanía, cumpliendo con la obligación de salir a las emergencias y velar por la seguridad del paciente, por lo cual, requieren un mayor esfuerzo y dinamismo porque el problema puede presentarse por horas o días.

3.2. EXPERIENCIAS DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES QUE CONSTRUYEN LOS BOMBEROS

Dentro de este marco se va a desarrollar las categorías como la *comunicación, el manejo de conflictos, y el trabajo en equipo*. Con relación a la primera categoría de la *comunicación*, es aquella que favorece a la gestión empresarial, mediante la generación de canales de comunicación efectivos y estrategias, con el fin de propiciar una mayor calidad de integración del trabajo y de productividad. De esta manera, se enfoca en las subcategorías *interpersonal, intrapersonal, organizacional e identidad*. Con relación a la primera subcategoría de *interpersonal*, la cual incluye la comunicación entre el personal de trabajo, la interacción entre los diferentes individuos donde se desarrolla habilidades sociales, para un buen clima laboral, para el buen desempeño de las actividades laborales, por ende, *Mario* expresa lo siguiente “La comunicación entre los compañeros es buena, si tenemos una buena relación, no puedo decir con todos al 100% de los 30 bomberos operativos, pero sí en su gran mayoría” (Entrevista Mario, párrafo 40, línea 8-10). La relación entre compañeros es buena, no con todo el personal operativo, pero con la mayoría de las

personas mantienen una buena comunicación informando oportunamente la información necesaria. De igual forma, *Danilo* manifiesta que “En emergencias al 100%, ya que siempre vamos todos y debemos estar trabajando de la mano, brindando nuestras ideas, nuestros conocimientos, en sí, lo mejor que podamos por el beneficio de la colectividad” (Entrevista Danilo, párrafo 43, línea 1-4). Dentro de la institución predomina la comunicación interpersonal, debido a que, todo el tiempo los trabajadores intercambian información a través de mensajes verbales y no verbales, fomentando la empatía, la asertividad y la escucha activa. Por otro lado, *Sara* hace referencia lo siguiente “Bueno, nosotros aquí, por el hecho mismo de que trabajamos dos días, la comunicación es buena. Tenemos un buen compañerismo. Entonces, sí se maneja una excelente comunicación” (Entrevista Sara, párrafo 52, línea 1-3). La comunicación, que se maneja dentro de la institución, es un pilar fundamental en todo el personal operativo, con el objetivo de sobresalir en cualquier tipo de emergencia que se presente, de tal manera que, se promueva la interacción, la generación de canales y estrategias de comunicación efectivas. Al igual que, *Cristian* refiere lo siguiente “La comunicación en general, se da de una forma efectiva, una forma clara y concisa ya que estamos comunicándonos diariamente. (Entrevista Cristian, párrafo 50, línea 1-2). Los bomberos dentro de cada una de las emergencias que se presenten tanto de forma interna como externa, deben mantener una comunicación asertiva, para poder tener toda la información clara de todo lo que se va a realizar durante cualquier llamado.

Engagement y el desempeño laboral en el cuerpo de Bomberos del cantón Pujilí

Dentro de esta subcategoría, se puede señalar la comunicación con los superiores, donde *David* cita lo siguiente “Pienso que tendría que ser mejor que con todos los compañeros. Ya que ellos son los que dan las órdenes, entonces ellos son los que deberían tener una comunicación adecuada para poder realizar bien el trabajo” (Entrevista David, párrafo 66, línea 1-3). El mantener un buen diálogo con todos los compañeros de trabajo, permite tener una comunicación eficaz, donde se puede establecer ideas claras y estrategias concisas. Sin embargo, *Mario* dice lo contrario mencionando que “La comunicación con mis superiores es buena. No puedo decir que es una excelente relación, pero tampoco es una relación mala” (Entrevista Mario, párrafo 42, línea 1, 6-8). La comunicación con los superiores mucho de los casos no es buena, pero, tampoco es mala, ya que son personas de un rango más alto y por ende el personal operativo se limita a generar comentarios o reclamos. El participante *David* refiere que “con todo el respeto por la jerarquía que tienen ellos” (Entrevista David, párrafo 57, línea 1). La relación que se mantiene con las personas que ostentan mando dentro de la institución, se da de forma correcta, donde se desarrolla en un ambiente de respeto mutuo y se maneja una comunicación eficaz con información clara y concisa.

Con relación a la segunda subcategoría de *intrapersonal*, hace referencia a las personas que permiten recibir y poder enviar mensajes que conlleven a comunicarse en el ámbito interpersonal e incluso en pequeños grupos en la empresa, en sí, la persona entabla consigo misma. El participante *Mario* hacen mención lo siguiente “Los comentarios que he hecho siempre es por

ver a los compañeros y de alguna otra forma ayudarles con su preparación de equipo contra incendios, rescate, y siempre ha estado pendiente de salvaguardar incluso la vida de los compañeros” (Entrevista Mario, párrafo 48, línea 1-4). Dentro de la institución del cuerpo de bomberos, realizan comentarios o sugerencias enfocados al bienestar del personal, para crecer conjuntamente y cumplir con los objetivos actuales de la empresa. De la misma manera, *Mateo* refiere que “He realizado comentarios de mejora para la capacitación, infraestructura, vehículos, equipos, herramientas, para la obtención de conocimientos actuales” (Entrevista Mateo, párrafo 50, línea 1-2). El personal ha realizado comentarios para mejorar las funciones de la empresa, incluida los recursos necesarios para ejecutar las actividades. Al igual que, la participante *Sara* expresa lo siguiente “Sí, yo creo que es muy importante tener buena información porque mediante eso podemos realizar un buen trabajo. Si no existe información necesaria y completa, tal vez nosotros no podríamos realizar trabajos, porque aquí nos manejamos con órdenes de trabajo” (Entrevista Sara, párrafo 65, línea 1-6). En la institución, el mantener un comentario o una sugerencia positiva acerca del trabajo es un punto clave, ya que permite mejoras en la ejecución de actividades y obtener resultados que beneficien al bienestar de la institución y del personal. Además, *Joel* también realiza su comentario mencionando que “Nadie es perfecto en esta vida, nos equivocamos en pequeñas cosas y nuestros superiores o compañeros nos dicen comentarios para mejorar el desempeño. Por ende, cada persona viene con esa mentalidad de mejorar cada día en sus actividades” (Entrevista Joel, párrafo 74, línea 1-4). El recibir comentarios

Engagement y el desempeño laboral en el cuerpo de Bomberos del cantón Pujilí

positivos entre compañeros de trabajo acerca del desempeño laboral, es un punto de reforzamiento para seguir mejorando las responsabilidades laborales, no obstante, al recibir comentarios negativos ayudará a la persona a identificar sus errores y rectificarlos para mejorar su desempeño. Con base a la tercera subcategoría, la *comunicación organizacional*, la cual se define como las canales y las distintas formas de la comunicación que se pueden producir en las organizaciones, empresas o instituciones. Por ello, el participante *Danilo* refiere lo siguiente “Se limita la comunicación, ya que no siempre se ha brindado al 100%, porque se informa a medias o en algunas ocasiones no nos dicen la información correcta” (Entrevista Danilo, párrafo 55, línea 1-3). Dentro de la institución la comunicación no se brinda la información de forma completa, ya que existirán factores que intervengan en el proceso de comunicación, como el ambiente de trabajo, por la sobrecarga laboral, la desmotivación u otros. Sin embargo, *Mateo* manifiesta lo contrario expresando que “Nunca la comunicación ha sido limitada, porque bien o mal siempre se comunica acerca de algún problema que se ha suscitado dentro del área laboral” (Entrevista Mateo, párrafo 52, línea 1-2). La mayor parte del tiempo existe el intercambio de información entre el personal, mediante una comunicación eficaz y oportuna, acerca de cualquier tema de interés que se presente en el área de trabajo.

Y finalmente, la cuarta subcategoría *identidad*, misma que consiste en transmitir y comunicar de manera clara y concisa los objetivos, valores y filosofía de la empresa, institución o la organización, es así como, la participante *Sara* expresa de manera

concisa “Si tenemos buena comunicación, sabemos lo que vamos a hacer durante una emergencia o cualquier tipo de trabajo que tengamos. No podemos estar todas las personas enfocadas en una cosa y dejar talvez aparte otras cosas, cada quien tiene su rol que va a desempeñar dentro de la emergencia y por ende es importante estar comunicados, saber qué es lo que estamos haciendo durante una emergencia” (Entrevista Sara, párrafo 76, línea 1-8). Es fundamental mantener una comunicación óptima, la cual permite indagar sobre qué estrategias debería implementar dentro del área operativa y también en la vida diaria, ya que permite trabajar conjuntamente con todos los compañeros de su área. De igual forma, *Cristian* menciona lo siguiente “Creo que tendríamos muchos beneficios, ya que la comunicación es el pilar para entendernos, entonces, serían mejores personas” (Entrevista Cristian, párrafo 66, línea 1-3). Los beneficios de manejar una buena comunicación son muy esenciales en cualquier institución, dado que ayuda a propiciar un ambiente adecuado para que cada trabajador pueda expresar sus ideas u opiniones de forma correcta. Con relación a los comentarios anteriores, *David* da a conocer lo siguiente “los beneficios de mantener una buena comunicación es importante en el equipo de trabajo al momento de salir a alguna emergencia, en eso tratamos de tener una buena comunicación” (Entrevista David, párrafo 73, línea 1-3). Es esencial mantener una buena comunicación durante las emergencias, puesto que, conjuntamente con todo el personal operativo busquen de manera urgente medidas de respuesta, estrategias y acciones de acorde a las necesidades que presente la víctima en el cualquier tipo de emergencia. Al igual que,

Engagement y el desempeño laboral en el cuerpo de Bomberos del cantón Pujilí

Mateo describe el siguiente comentario “Los beneficios de una buena comunicación sería ser más disciplinados, tuviéramos más confianza entre las autoridades, tuviéramos un guía, un líder que nos dijera esto está mal” (Entrevista *Mateo*, párrafo 56, línea 1-3). El tener una buena comunicación dentro de la institución ayuda a coordinar las actividades de manera eficaz, a integrar a los trabajadores, y cumplir con los objetivos, los valores, la misión y la visión de la institución.

Con relación a la segunda categoría de *manejo de conflictos*, el cual es una habilidad comportamental de la persona donde establece estrategias para mantener un buen clima laboral, y solucionar conflictos de manera eficiente para obtener mejoras en las relaciones laborales. Por ello, se enfoca en las subcategorías *colaboración y compromiso*, siendo la primera subcategoría la *colaboración*, aquel pilar fundamental en la institución ya que permite que los empleados sean responsables, aumente los niveles de motivación, ayude a la resolución de problemas, y al compartir opiniones e ideas. Es así como, la participante *Sara* describe lo siguiente “Cuando hay desacuerdos entre compañeros y superiores, como nosotros no podemos tomar el uso de la palabra sin permiso, en mi caso, yo me mantengo al margen de cualquier tipo de problema” (Entrevista *Sara*, párrafo 76, línea 1-8). Las opiniones dentro de la institución van acorde a los comentarios del jefe, por ende, cada persona debe adaptarse a todo lo que mencione el superior y cumplir correctamente las disposiciones, y en los desacuerdos tienen que intervenir todos para que se pueda dar una solución al problema que se presente. De igual forma, *Cristian* expresa que “En equipo, es

complicado tener desacuerdos. La parte operativa, debemos estar 100% de acuerdo, en lo que vamos a hacer. Porque, estaríamos trabajando cada quien por su lado. Imagínense, fuera imposible atender las emergencias” (Entrevista *Cristian*, párrafo 74, línea 1-4). Los desacuerdos es un factor negativo, dentro de la institución y sobretodo dentro del área operativa porque para acudir algún tipo de emergencia todos deben estar de acuerdo en las estrategias y acciones que van a utilizarse ante el acontecimiento. Por otro lado, el participante *David* describe con claridad lo siguiente “Cuando hay desacuerdos entre compañeros y superiores actúo con tranquilidad. No se debe dar a notar en plena actuación durante una emergencia todos los problemas que puedan pasar fuera de la institución durante una emergencia” (Entrevista *David*, párrafo 81, línea 1-5). El actuar con inteligencia es muy esencial dentro de los desacuerdos que se puedan presentar, por lo que, se debe identificar las causas, para poder solucionarlo de la mejor manera, conjuntamente con un diálogo apropiado con todos los trabajadores. Así mismo, *Mario* refiere que “Cuando hay desacuerdos toca escuchar de parte y parte y en este caso de quien siempre tendríamos que dar la razón es a la persona que está hablando con criterio” (Entrevista *David*, párrafo 54, línea 1-3). Cuando se presentan desacuerdos el personal trata de buscar la mejor solución a través de la comunicación y la colaboración de cada una de las partes involucradas. Tratan de trabajar siempre en equipo.

En función de la segunda subcategoría se encuentra el *compromiso*, el cual es un factor que permite que las personas se involucren totalmente con su trabajo en cuanto a los

Engagement y el desempeño laboral en el cuerpo de Bomberos del cantón Pujilí

objetivos y los valores de la empresa, organización u institución. Por ello, la participante *Sara* describe que “Cuando se presenta una emergencia, como somos nueve, entonces dependiendo del tipo de emergencia, salimos en el vehículo y llegamos al lugar, se trabaja en equipo y tratando siempre salir triunfados de la emergencia y siempre salvar una vida” (Entrevista Sara, párrafo 86, línea 1-4). Las emergencias que se llegan a presentar, las realizan con su debida precaución y seguridad para poder salir victoriosos de la emergencia y sobre todo estar al pendiente de toda la comunidad. Además, *Cristian* menciona de forma clara que “Cuando hay una emergencia yo actúo primero, basándome en los protocolos que tenemos como institución y los protocolos que se tiene en atención sanitaria, entonces cumplimos con cada uno de ellos” (Entrevista Cristian, párrafo 76 línea 1-4). La institución posee protocolos para ejecutar una emergencia, donde cada personal debe seguir y cumplir con las instrucciones descritas en cada protocolo, para que, de esta manera, no se cometa errores que pueden perjudicar la vida de las personas. El participante David expresa que “El 100% de la seguridad de cada uno de nosotros siempre manejamos en una emergencia. Primero yo, segundo yo y tercero la ayuda a la persona. No podemos nosotros ingresar a ayudar a una persona si no estamos protegidos” (Entrevista David, párrafo 83, línea 1-3). Cada uno de los bomberos se mantiene al margen de lo que va a realizar en su emergencia, es por lo que, deben tener todas sus herramientas necesarias, para que no se presenten daños ni lesiones en uno de los bomberos. Así mismo, *Danilo* describe lo siguiente “Prácticamente cuando hay una emergencia me comprometo y me activo al 100%

tratando de salir pronto de la institución. Analizamos por qué nos llaman, y qué actividades vamos a realizar” (Entrevista Danilo, párrafo 65, línea 1-2). El compromiso que posee el personal operativo es muy alto, puesto que, su objetivo principal es salvaguardar la vida de las personas que se encuentran en una situación de peligro.

Finalmente, analizamos la categoría *trabajo en equipo*, el cual hace referencia cuando un grupo de individuos trabaja en conjunto para alcanzar los objetivos de manera eficiente, para lo cual, se basa en subcategorías como la *participación, confianza, objetivos comunes y liderazgo*. Dentro de este marco, la primera subcategoría es la *participación*, se refiere a la conexión que posee los empleados o el trabajo de equipo en cuanto a las actividades laborales que deben desempeñar. Es decir, trabajan en cooperación de una manera armónica y enfocada. Referente a ello, la participante *Sara* manifiesta que “Compartimos ideas de trabajo, ideas de cómo salir a una emergencia, de cómo atender, si hay algo que mejorar, siempre con el trabajo de equipo” (Entrevistada Sara, párrafo 94, línea 1-6). Dentro del área laboral y en las emergencias, es necesario el compartir ideas para poder debatir e identificar las problemáticas en el área de trabajo, con el fin de mejorar o ampliar más el conocimiento. Por otra parte, *Cristian* refiere que “Para compartir, debatir, y socializar ideas, en nuestro tiempo libre, sacamos un tema al flote y ahí damos nuestros puntos de vista, vemos que realmente se están manejando bien o están manejando mal, entonces ahí se dan ideas conjuntamente” (Entrevista Cristian, párrafo 82, línea 1-6). Es muy importante el socializar y debatir todos los puntos de

Engagement y el desempeño laboral en el cuerpo de Bomberos del cantón Pujilí

vista que tenga cada uno de los bomberos, porque de esta manera se mantienen comunicados y acceden a toda la información que sea esencial para el cumplimiento específico en las emergencias. Así mismo, *David* concuerda con las ideas anteriores manifestando “Para integrar y compartir ideas se hace los debates, en un debate se saca una idea o una conclusión para así mejorar” (Entrevista David, párrafo 92, línea 1-2). Los debates es algo importante dentro del área operativa ya que les permiten ampliar, aclarar sus ideas, con el objetivo de mantener un diálogo ameno desde el punto de vista de cada uno de los trabajadores.

De acuerdo con la segunda subcategoría *confianza*, se relaciona con el confiar en uno mismo y en los miembros del equipo de trabajo, y de esta manera gestionar los retos emocionales y alcanzar los objetivos comunes de la organización, institución o empresa. Donde la participante *Sara* menciona que “Creo que la confianza primero debe partir de tener confianza en uno mismo, de lo que va a realizar, de lo que sabe, el conocimiento que tienen para poder partir de ahí y poder brindar confianza, a los compañeros” (Entrevista Sara, párrafo 100, línea 1-4). Como profesionales, la confianza debe empezar desde sí mismo, para poder compartir conocimientos y estrategias que ayuden a fortalecer el conocimiento de cada trabajador, para que pueda realizar todas sus actividades de la mejor manera. Al igual que, *Pedro* concuerda con la idea anterior mencionando “Para generar confianza en el equipo debo demostrarles que sé, a lo que voy, si yo les demuestro que no sé, siempre va a haber esa desconfianza” (Entrevista Pedro, párrafo 110, línea 1-4). El brindar confianza consiste en ayudar a cada una de

las personas, en fomentar llamados de atención que les permitan mejorar en las actividades que estén realizando mal, y en otros casos felicitar cuando su labor esté realizada de la mejor manera, para que estas personas se sientan motivadas y mantengan confianza. Del mismo modo, *Cristian* menciona de forma concisa que “la confianza primero deberíamos de dar a los demás. Es en la seguridad de uno mismo, si nosotros estamos seguros de lo que estamos haciendo, creo que todo el mundo va a estar confiado y van a estar bien” (Entrevista Cristian, párrafo 88, línea 1-3). Al momento de salir a una emergencia, cada una de las personas debe sentirse apta de que logrará cumplir una misión que le hará sentirse orgulloso de sí mismo, y esto lo logrará manteniendo confianza en uno mismo. Por otro lado, el participante *Mario* se relaciona con lo expuesto anteriormente manifestando “La confianza hay que fomentarla, dando el ejemplo. Entonces uno como líder, tiene que aprender a confiar en los demás” (Entrevista Mario, párrafo 64, línea 1-2). La confianza es un aspecto importante dentro de un equipo de trabajo, el cual se gana dando el ejemplo, pues allí, los miembros de trabajo observarán las actitudes y podrán confiar los unos con los otros.

Posteriormente, en base a la tercera subcategoría *objetivos comunes*, hace referencia que un equipo de trabajo siempre debe poseer objetivos que todos los miembros compartan, en algunas ocasiones pueden ser explícitos y en otros no, pero siempre se nombran con claridad para el cumplimiento de los mismos. Por lo tanto, *David* describe un comentario donde menciona que “Yo apoyo a mis compañeros para que cumplan sus actividades diciéndoles: vamos esto si

Engagement y el desempeño laboral en el cuerpo de Bomberos del cantón Pujilí

podemos controlar, ya mismo acabamos o lo que sea y así seguir brindando apoyo para que el compañero no se vaya decayendo” (Entrevista David, párrafo 100, línea 1-4). Dentro del cuerpo de bomberos mantienen un apoyo mutuo, el cual es muy esencial dentro de sus labores, debido a que ellos están dispuestos a escuchar lo que le pase a la persona dentro o fuera de la institución, con el fin de motivarle a seguir adelante. Así mismo, la participante *Sara* expresa lo siguiente “Nos apoyamos todos, con los compañeros que ya tienen más experiencia, entonces ellos nos ayudan también a nosotros en cualquier tipo de conocimiento que a nosotros nos falte o no tengamos” (Entrevista Sara, párrafo 102, línea 1-5). Los profesionales que ya tienen mucho tiempo laborando son los que ayudan a mejorar cada día más, aportando nuevos conocimientos, ideas y experiencias que sumen para la solución de un problema, y a la vez brindar palabras de aliento. Por otro lado, *Cristian* refiere que “Se puede apoyar a nuestros compañeros de una forma emocional de pronto algún inconveniente o problema, tendríamos que darle todo el apoyo y decirle al compañero esto es así, hagamos de mejor manera, que beneficie al cumplimiento de objetivos” (Entrevista Cristian, párrafo 90, línea 1-4). Entre compañeros de área se pueden apoyar de diferente manera, con el objetivo de que todos se encuentren bien mental y físicamente, para poder acudir a cualquier tipo de emergencia que se presente y que no presente problemas dentro de la institución.

Con respecto a la última subcategoría *liderazgo*, es aquella persona que se encuentra a la cabeza del equipo de trabajo, donde reconoce las habilidades e impulsa a sus compañeros para poder llegar a las

metas propuestas. Por lo cual, *Sara* expresa lo siguiente “En mi caso somos bomberos uno siempre salimos con un compañero de mayor rango entonces nosotros no lideramos las emergencias, sino el que lidera sería un cabo y si nos manda con un sargento de igual manera” (Entrevista Sara, párrafo 104, línea 1-6). El liderazgo en este caso, para acudir a emergencias esta propuesto por cada uno de los niveles jerárquicos de la institución, los cuales serán quien dan órdenes específicas en lo que se debe realizar en el trabajo. Por otro lado, *Pedro* nos menciona otro punto de vista manifestando “Cuando he liderado actúo de la mejor manera y maduramente. Porque no es que estoy solo yo, estoy a cargo de varios compañeros de un grupo de trabajo” (Entrevista Pedro, párrafo 114, línea 1-2). Cuando una persona tiene en su poder a un grupo de trabajadores, debe ser el responsable de guiar de una manera efectiva, dentro del área de trabajo como al momento de salir a ejecutar una emergencia, por lo que, debe estar bien preparado para realizar las actividades eficazmente. Al igual que, *Cristian* concuerda con el comentario anterior expresando que “Cuando se lidera un equipo de trabajo es porque uno se tiene el conocimiento más amplio, entonces bueno, si estoy al frente de alguna situación, entonces igual toca dar la información clara, precisa y segura” (Entrevista Cristian, párrafo 92, línea 1-4). Para poder liderar un grupo de trabajo, es necesario una persona que posee diferentes conocimientos y más años de trabajo debido a que esta persona conocerá más a fondo todas las herramientas, estrategias y métodos que se debe utilizar al momento de salir a una emergencia o dentro de la institución.

3.3. EXPERIENCIAS DEL RENDIMIENTO LABORAL QUE CONSTRUYEN LOS BOMBEROS

Dentro de este análisis, se va a desarrollar las categorías como el *rendimiento de la tarea y la determinación*. Con relación a la categoría de *rendimiento de la tarea* que refiere a toda la calidad y eficacia que se presenta al realizar las tareas, lo cual se pretende evaluar la productividad, calidad de trabajo, capacidad de cumplir sus labores de una manera efectiva. Por ello, se ha enfocado en las subcategorías *adaptabilidad, eficiencia y productividad*. Con relación a la primera subcategoría *adaptabilidad* refiere cuando la persona tiene que intervenir y responder de una manera efectiva en los grandes desafíos y cambios que se presenten en el entorno laboral. De tal manera, según la participante *Sara* manifiesta lo siguiente “Yo creo que eso ya depende de cada persona, el cómo gestione física y mentalmente. Entonces, en mi caso, trato de siempre ser positiva ante cualquier cosa y siempre que salgo de una emergencia trato de hacer lo mejor” (Entrevista Sara, párrafo 108, línea 1-4). Como bomberos, es proteger a la comunidad, asesorar, brindar, ayudar e impartir conocimientos a sus compañeros que lo necesiten durante una emergencia y atender de la mejor manera la situación de peligro. Por otra parte, *Cristian* describe el siguiente comentario “Bueno, hablemos de cargas de trabajo, como le digo, somos una institución que trabajamos 48 horas, a veces diríamos sin parar, debemos de hacerlo así porque eso ya es nuestra actividad del día” (Entrevista Cristian,

párrafo 96, línea 1-5). Los bomberos deben estar atentos a cualquier emergencia durante sus días laborales y no laborales, por el motivo, de que se desconoce la magnitud de las emergencias.

Con respecto a la segunda subcategoría *eficiencia*, se encarga de gestionar todos los recursos de la organización con el fin de lograr obtener y cumplir con las metas planteadas de la institución, al igual que asegurar su bienestar y su desarrollo como profesional. Así mismo, *Pedro* da a conocer que “La institución nos brinda herramientas en un 80%, ya que somos un cuerpo de bomberos pequeño. Y no tenemos lo suficiente para comprar, como lo tienen otros cuerpos de bomberos más grandes”. (Entrevista Cristian, párrafo 124, línea 1-3). La institución necesita más herramientas que ayude a prestar una mejor atención en caso de cualquier emergencia, por lo que, deben estar en constante revisión de las herramientas primordiales como la revisión de los vehículos, la indumentaria, entre otros. Por otra parte, *Cristian* refiere que “Claro, como institución hay que ayudar, igual tenemos nuestros protocolos, para acudir a cualquier emergencia, como tener equipos de protección personal, para poder acudir a la emergencia” (Entrevista Cristian, párrafo 106, línea 1-6). El cumplir con todos los protocolos y herramientas en orden es muy importante para poder acudir a cualquier emergencia que se presente, de tal manera, que las herramientas deben permanecer en buen estado para ayudar a la comunidad. Así pues, *David* relata lo siguiente “Las herramientas necesarias si, en equipos, también nos ayudan, pero no al 100% en los equipos, ya que no poseemos de algunos y otros ya se encuentran deteriorados” (Entrevista David, párrafo

Engagement y el desempeño laboral en el cuerpo de Bomberos del cantón Pujilí

112, línea 1-3). Dentro de la institución se debería realizar la revisión e identificación constante de herramientas en mal estado, que obstaculicen el desarrollo de las emergencias y posteriormente implementar herramientas nuevas para acudir a los respectivos rescates.

Con base en la tercera subcategoría, *productividad* asemeja a la capacidad que tiene cada una de las organizaciones para poder identificar la eficiencia que presenta cada uno de los trabajadores, con el fin de mantener a la institución en un nivel alto. Por ello, el participante *David* describe que “Bueno, yo creo que lo primero que debemos hacer es concentrarnos y saber a qué tipo de emergencias se va a presentar. Y entonces creo que lo más importante es siempre estar concentrados, no despistarnos con cualquier cosa (Entrevista David, párrafo 116, línea 1-6). La concentración es una actividad cognitiva, que consiste en prestar atención en una actividad en específica, por ende, los bomberos deben poseer esta capacidad ya que no puede existir distracciones durante una emergencia porque lo primordial es la vida de las personas. Por otra parte, *Pedro* da a conocer que “Las estrategias que tomaríamos realmente sería la concentración, la situación y la tranquilidad, ya que se unen en situaciones de emergencias” (Entrevista Pedro, párrafo 123, línea 1-3). Las estrategias que se presentan dentro del área deben ser adecuadas para poder acudir a una emergencia o resolver los problemas que se presente inesperadamente, el cual nos ayudará a resolver de una manera pacífica. Por lo tanto, *Cristian* refiere lo siguiente “Bueno, la estrategia que se aplicaría, es dependiendo del tipo de emergencia que tengamos, porque no es lo mismo estar en

un incendio que estar en un rescate, o en una atención médica clínica o por traumatismo” (Entrevista Cristian, párrafo 108, línea 1-5). Dentro del cuerpo de bomberos, cada personal operativo debe tener en cuenta las estrategias a aplicar cuando se presenta una situación de peligro, debido a que cada una de ellas tendrá diferente grado de dificultad, siempre cumpliendo con el propósito de salvar vidas.

Con relación a la última categoría de *determinación* se asemeja a todo el proceso que interviene en identificar y seleccionar, personas que sean aptas y calificadas para ocupar el puesto de trabajo, indistintamente el área y los roles que deberán desempeñar en cualquier institución. Se toma en cuenta a las subcategorías de *persistencia, optimismo, y la autodisciplina*. Por lo tanto, la primera subcategoría *persistencia* hace énfasis al esfuerzo que presenta cada una de las personas dentro de su área de trabajo, de tal manera que se puede evidenciar la dedicación, el esfuerzo y los desafíos, mismos que ayudan a un crecimiento personal. Según *David* da a conocer lo siguiente “Bueno, yo creo que son los incendios forestales y los rescates, por el tipo de terreno que nosotros tenemos aquí en el cantón, se nos dificulta un poco entonces los incendios forestales por la extinción del terreno” (Entrevista David, párrafo 124, línea 1-6). Dentro del área operativa se presenta emergencias de distinta magnitud, donde el personal se mantiene con firmeza y constancia para alcanzar las metas propuestas dentro de la institución. Por consiguiente, *Cristian* relata que “Tal vez un rescate acuático porque tengo, un temor, una fobia. Y para eso sería como que acudir acompañado de alguien. Porque si estoy en compañía de otra

Engagement y el desempeño laboral en el cuerpo de Bomberos del cantón Pujilí

persona que me apoye un poquito más y para poder ayudar (Entrevista Joel, párrafo 136, línea 1-3). Es indispensable el apoyo mutuo, la reciprocidad, la ayuda y la colaboración entre compañeros de trabajo, debido a que cada persona tiene distintos miedos y fobias que les puede impedir realizar de forma eficaz las emergencias. De este modo, con el trabajo en equipo se logrará combatir las adversidades y cumplir los objetivos. Por otra parte, el participante *David* menciona que “En la actividad que he tenido mayor dificultad se ha presentado cuando nos mandan a hacer trabajos que a nosotros no nos compete sino a los mayores” (Entrevista David, párrafo 123, línea 1-4). Existe dificultades al momento de ejecutar sus labores, ya que algunas veces realizan actividades que no se encuentran dentro de su perfil de puesto, sin embargo, por instrucciones y órdenes de su jefe inmediato tienen que cumplirlas.

Con respecto a la segunda subcategoría *optimismo*, está relacionado con la actitud y mantener un enfoque positivo dentro del área de recursos humanos, todo en beneficio de la organización. Por lo cual *Sara* expone lo siguiente “Bueno, yo creo que la razón de seguir en la institución, es que siempre estamos en constante preparación, tenemos los equipos para poder realizar los trabajos y si nos ayuda el contar con capacitación y saber qué tenemos que hacer” (Entrevista Sara, párrafo 126, línea 1-4). Por ende, las capacitaciones dentro de la institución generan un cambio positivo en el capital humano, generando motivación, transmisión de nuevos saberes, destrezas y habilidades en cada persona. Por lo cual, la institución generará una mayor productividad y una participación organizacional. Así mismo, *Pedro* da a

conocer lo siguiente “Mis hijas son la razón por la cual tengo que trabajar para darles un pan que se alimenten día a día (Entrevista Pedro, párrafo 136, línea 1-3). La familia es un factor de motivación para cada trabajador, lo cual mejora el desempeño laboral cuando las condiciones del empleo no son las más motivantes, incluso, cada persona mejora cada día en las actividades que realiza para sentir el orgullo de su familia. Por otro lado, *Mario* describe el siguiente comentario “El amor al trabajo lo vemos en lo que hacemos y el gusto que tiene cuando uno hace algo por los demás. Independientemente de que nuestras actividades no son lo que decidimos” (Entrevista Mario, párrafo 84, línea 1-3). El amor hacia el trabajo es la constante preocupación que tiene la persona por el crecimiento y el perfeccionamiento profesional, a la asimilación de nuevos métodos avanzados en el área de trabajo, el aprovechamiento de los recursos para ejecutar de manera eficaz sus actividades y otros, que cada uno del personal operativo lo mantiene.

Con respecto a la última subcategoría la *autodisciplina* es la capacidad que tiene los individuos para poder controlar su propio comportamiento, el cual trata de cumplir sus metas y objetivos, los cuales han sido establecidos. Por lo que, *Sara* da a conocer lo siguiente “Bueno, las capacitaciones siempre deben ser constantes, porque como usted sabe, todo va cambiando, se va actualizando. Entonces yo creo que nosotros para el tipo de emergencias que manejamos aquí siempre deberíamos estar en constante capacitaciones y siempre estar actualizados” (Entrevista Sara, párrafo 128, línea 1-7). Desde el punto de vista de cada uno de los trabajadores, se ha podido evidenciar que las capacitaciones poseen

grandes beneficios como el incremento de la rentabilidad de la institución, ayuda a la resolución de problemas, mejora la estabilidad y la flexibilidad, disminuye la necesidad de supervisión, entre otras. Además, *Cristian* describe lo siguiente “Es importante ser una persona capacitada para responder a un evento o incidente de la mejor manera. Entonces considero que la capacitación debería ser continua y constante, también depende de lo económico como institución para nuestras capacitaciones” (Entrevista *Cristian*, párrafo 120, línea 1-6). Dentro de la institución, para los bomberos es muy esencial que impartan capacitaciones, las cuales les ayudan a reforzar sus conocimientos y de igual manera, indagar más sobre el caso que se vaya a presentar en cualquier emergencia y saber cómo enfrentarla. Según *David* narra que “Si, la institución nos envía a cursos, capacitaciones, para estar actualizados de todo. Seguir avanzando más en la atención hospitalaria, rescates e incendios forestales es lo que más necesitaríamos” (Entrevista *David*, párrafo 127, línea 1-3). La institución brinda capacitaciones a sus trabajadores, con el fin de mejorar la eficiencia de cada persona, y sean ellos quienes aporten para el incremento necesario y alcancen los altos índices de productividad.

4. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.

En relación con el estudio del engagement, el cual se define como el compromiso que tienen los trabajadores hacia su organización, misma que influye en el comportamiento, satisfacción, esfuerzo físico y mental, y la realización profesional de las personas. Así como, la presencia de un estado positivo y activo relacionado con

las responsabilidades laborales, caracterizadas por el vigor, la dedicación y la absorción. Donde Ruiz et ál., manifiestan “se puede apreciar que los trabajadores de esta compañía no poseen niveles altos de engagement, pero si demuestran niveles medios, corroborando que los colaboradores al encontrarse comprometidos con la organización ayudarán a cumplir de manera eficiente los objetivos empresariales” (2020, p.114). Los cuales mantienen una convergencia con nuestra investigación, debido a que, se presentó altos niveles de energía interna, constancia e iniciativa propia en los trabajadores, al momento de realizar sus actividades laborales, implementando horas adicionales a su carga laboral manteniendo altos niveles de energía, y generando estrategias y acciones para resolver un problema dentro de su área laboral.

Por otro lado, en cuanto a la dedicación según Herrera y Álvarez, mencionan que en su investigación realizada “se considera que la mayoría de los colaboradores se identifican fuertemente con su trabajo, porque la experiencia es significativa, inspiradora y desafiante. Por lo tanto, ellos generalmente se sienten entusiasmados y orgullosos en relación a su trabajo.” (2019, p.83). En concordancia con el análisis anterior, tiene relación con nuestra investigación, puesto que, los trabajadores presentaron sentimientos de significación al evidenciar un gran interés en sus actividades laborales, considerándolas como una forma de vida, incluso mostraron entusiasmo involucrando empeño, esfuerzo, interés y atención en cada una de las actividades laborales, conjuntamente con una actitud positiva, el

Engagement y el desempeño laboral en el cuerpo de Bomberos del cantón Pujilí

cual ayuda a superar todas las dificultades en el trabajo, inclusive, poseen orgullo de su trabajo puesto que, se sienten a gusto en su puesto de trabajo, adoptando valores como si fueron suyos y adicional presentaron la variable del tiempo, es decir, los trabajadores completaban las actividades y asignaciones dentro del tiempo previsto en el lugar de trabajo, incluso si se requiere más de las horas establecidas.

De tal manera al mencionar la absorción según Jacobo et ál., en su estudio realizado enfatiza que “los trabajadores tienen un alto nivel absorción, pierden la noción del tiempo al trabajar, es decir, consideran que el tiempo pasa rápido cuando están laborando; además, al trabajar se abstraen de lo que pasa a su alrededor.” (2020, p.63). Con relación a nuestra investigación los trabajadores presentaron concentración en las tareas, satisfacción y conexión. Al momento de salir a varias actividades indistintamente de la magnitud que se presente, prestar atención sin necesidad de remuneración y prestación de tiempo adicional en sus horas laborales, en cualquier actividad ligada al trabajo.

Además, dentro de la investigación se consideró a las relaciones interpersonales que son aquellas que intervienen entre dos o más personas, siendo parte fundamental de la vida dentro de la sociedad, por lo que mantiene una intervención con varios individuos donde permite conocerse uno mismo y entender a los demás. Donde Rodríguez et ál., en su investigación aseveran “El total de las personas entrevistadas coinciden que es importante la comunicación en la organización;

mientras que más de la otra mitad indican que no existe una buena comunicación, por lo cual los canales internos de comunicación no son idóneos” (2020, p.766). No obstante, referente a nuestra investigación los trabajadores presentan una buena comunicación interpersonal debido a que, todo el tiempo los trabajadores intercambian información a través de mensajes verbales y no verbales, al igual, mantienen una buena comunicación intrapersonal porque realizan comentarios o sugerencias enfocados al bienestar del personal, para crecer conjuntamente y cumplir con los objetivos actuales de la empresa, sin embargo, hay personas que mencionan que a veces la comunicación se limita ya que existirán factores que intervengan en el proceso de comunicación, como el ambiente de trabajo, por la sobrecarga laboral, la desmotivación u otros. De este modo, todos los trabajadores están de acuerdo que el tener una buena comunicación dentro de la institución ayuda a coordinar las actividades de manera eficaz, a integrar a los trabajadores, y cumplir con los objetivos, los valores, la misión y la visión de la institución.

Cabe destacar que, al referirnos al manejo de conflictos, según González, “Los participantes refieren que al enfrentar un conflicto es importante conservar la calma, escuchar las posturas del otro sin atacar, cuidando la forma en que transmite el mensaje” (2019, p.99). Esta investigación está relacionada con el estudio realizado a base de las características de colaboración, compromiso. Cuando se presenta desacuerdos dentro del área de trabajo, la mejor solución es hablar y llegar algún acuerdo para que se pueda realizarlas

Engagement y el desempeño laboral en el cuerpo de Bomberos del cantón Pujilí

actividades de mejor manera. Independientemente de las actividades que se presenten durante la jornada laboral, se debe actuar con precaución y equitativamente para que se pueda cumplir con todas las actividades.

Por otra parte, en el estudio realizado según Cardona y Parra, se destaca, en función de su estudio efectuado indican que “el trabajo en equipo no existía, cada uno trabajaba por su lado, cada uno miraba como solucionaba los problemas que se presentaban a nivel laboral” (2020, p.10). En relación con al anterior análisis existe una discrepancia con nuestra investigación dado a que, los trabajadores presentan altos niveles de participación al sociabilizar y debatir puntos de vista en los trabajos de grupo para identificar problemáticas en el área de trabajo, poseen confianza entre compañeros, se proponen objetivos comunes manteniendo el apoyo mutuo para el cumplimiento de los mismos, y finalmente están de acuerdo que el liderazgo en un grupo es la persona que guía de manera efectiva, posee amplios conocimientos y reconoce las habilidades e impulsa a sus compañeros para poder llegar a las metas propuestas.

Al mencionar sobre el rendimiento laboral, se destaca cuando se evalúa a una persona para ver si está realizando de una manera eficaz su trabajo, de tal manera que su rendimiento es muy fundamental para obtener éxito dentro de una organización, con la ayuda constante de cada uno de los trabajadores para cumplir con los objetivos de cada una de las organizaciones y mantener un nivel alto de productividad, donde Cruzado y Alomia conforme a su investigación realizada mencionan lo

siguiente en base al rendimiento de la tarea “los trabajadores refieren que se sienten con rendimiento en la tarea cuando se ocurren soluciones creativas frente a problemas que tiene la institución, cuando realizan situaciones desafiantes y dediquen el esfuerzo y tiempo necesario para los ciudadanos” (2020, p.69). En efecto, en la presente investigación los trabajadores manifiestan de forma similar las actividades en cuanto al rendimiento de la tarea, puesto que, intervienen y responden de una manera efectiva en los grandes desafíos y cambios que se presenten en el entorno laboral, se encargan de gestionar todos los recursos de la organización con el fin de lograr obtener y cumplir con las metas planteadas de la institución y poseen altos niveles de productividad, porque están en constante búsqueda de estrategias para solucionar los problemas que se presenten en el área de trabajo.

Por consiguiente, al aludir la determinación, según Wadhvani da a conocer lo siguiente “estudios realizados, la determinación implica encontrar respuestas, nunca rendirte y nunca conformarte con resultados mediocres. Es una palabra especial que lleva al esfuerzo personal más allá de la pasión e incluso de la obsesión” (2019, p.24). Dentro del presente estudio se puede encontrar similitud con la investigación realizada donde se toma en cuenta las principales características como la persistencia, optimismo y autodisciplina. Realizando de todas las actividades, manteniendo en cuenta las consecuencias que se presentarán en cualquier actividad compleja. El permanecer en constante aprendizaje, ayudará a fomentar conocimientos que profundicen las

Engagement y el desempeño laboral en el cuerpo de Bomberos del cantón Pujilí

habilidades constantes dentro del trabajo. Por lo tanto, dentro del ámbito laboral, las personas deben estar preparadas para realizar y responder de manera eficaz e inmediata las actividades que se presenten.

Para concluir, se estableció las experiencias del engagement que construyen los bomberos del cantón Pujilí, a través del estudio del vigor, dedicación y absorción, mismos que se presentaron en altos niveles, debido a que se ha podido destacar los factores positivos y negativos que se ha presentado dentro de la institución, esto se ha podido evidenciar basándonos en las respuestas planteadas por cada uno de los miembros de trabajo. Principalmente en la prestación de servicios, que beneficie a la comunidad, teniendo en cuenta el esfuerzo y la presión que se presentan en cualquier actividad de emergencia.

De la misma forma, se caracterizó las experiencias de las relaciones interpersonales que construyen los bomberos del cantón Pujilí, mediante el análisis de la comunicación, manejo de conflictos y el trabajo en equipo, lo cuales se presentaron de forma positiva y eficaz dentro de la institución, puesto que, mantienen una buena comunicación interpersonal, intrapersonal y organizacional entre compañeros, facilitando la coordinación, la fluidez entre las relaciones humanas, la productividad en las responsabilidades laborales, generando así un buen ambiente laboral, conjuntamente con un buen manejo de conflictos, ya que cada personal presentó un alto compromiso y colaboración en sus actividades, de igual forma, presentaron un buen trabajo en equipo, puesto que, existió la participación, confianza, objetivos

comunes y el liderazgo entre el personal operativo favoreciendo las habilidades sociales de cada uno.

Así mismo, se describió las experiencias del rendimiento laboral que construyen los bomberos del cantón Pujilí, donde se pudo evidenciar buen rendimiento y determinación en las actividades laborales, puesto que, el personal operativo se adapta de forma efectiva a los grandes desafíos y cambios en el entorno laboral, así mismo, el personal gestiona todos los recursos de la organización con el fin de lograr obtener y cumplir con las metas planteadas de la institución, conjuntamente, con una buena persistencia, optimismo y autodisciplina.

Dentro de la ejecución de este proyecto, se ha encontrado como limitación la distancia debido a que, el proyecto se realizó en la ciudad de Pujilí, sin embargo, no se ha encontrado más dificultades.

Finalmente, el tema de este proyecto de investigación alienta a otros a realizar futuras investigaciones acerca de proyectos que sean de gran relevancia para la problemática que se analizó y puedan ser un gran aporte dentro de la psicología organizacional. De la misma manera, que existan programas de intervención para mejorar la calidad de vida de los trabajadores dentro de una institución tomando en cuenta temas como el engagement y el desempeño laboral.

Engagement y el desempeño laboral en el cuerpo de Bomberos del cantón Pujilí

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Arias, J. (2018). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Redalyc*, 1-7.
- Bravo, L., García, U., Hernández, M., & Ruíz, M. (2018). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en Educación Médica* , 162-167.
- Carballo, I. (2021). Revisión integrativa del rendimiento en bomberos. *Ciencias y Actividad Física y del Deporte* , 1129- 1138.
- Cardona, C., & Parra, J. (2020). Estudio cualitativo del aprendizaje experiencial para equipos de trabajo organizacional. *Redalyc*, 1-11.
- Carrillo, P. (2020). Análisis del Engagement laboral en profesionales de atención primaria en salud de la Provincia de Santa Elena - Ecuador. *Scielo*, 1-65.
- Cohen, N. (2022). Producción y análisis de datos cualitativos. *Scielo*, 1-27.
- Cruzado, L., & Alomia, D. (2020). Desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Lince. *Revista de investigación Valor Agregado*, 61.72.
- Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí. (2023). Retrieved from https://bomberospujili.gob.ec/quienes_somos/
- Guartán, A., Torres, K., & Olague, J. (2019). La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores. *Dialnet*, 14-26.
- Gutiérrez, P., Cardozo, J., & Rodríguez, A. (2019). La experiencia como categoría de análisis de la recreación. *Investigación y Desarrollo* , 123 - 134.
- Herrea, R., & Álvarez, W. (2019). El engagement en las organizaciones: caso de un municipio en Ecuador. *Revista de Ciencias Sociales y Humanística*, 75-93.
- Herrera, R., & Álvarez, W. (2019). El engagement en las organizaciones: caso de un municipio en Ecuador. *Revista de Ciencias Sociales y Humanistas*, 1-19.
- Jacobe, K. (2020). Influencia del engagement en el desempeño laboral del personal de la Empresa Labor Medical Center S.A.C., 2020. *Revista Especializada en Ciencias de la Salud*, 1-122.
- Ley orgánica de servicio público, Losep. (9 de Diciembre de 2020). Ley orgánica de servicio público, LOSEP.
- Leyva, L., & Napán, A. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores. *Rev. ciente. UCSA*, 45-55.
- Llayqui, E., & Eudis, D. (2022). Engagement y su influencia en el rendimiento laboral individual de los colaboradores del Proyecto Tailings Disposal System - Quellaveco – Moquegua, 2021. *Universidad Tecnológica de Perú*, 1-127.

Engagement y el desempeño laboral en el cuerpo de Bomberos del cantón Pujilí

- Martínez, M. (2020). Técnicas e Instrumentos de Investigación. *Dialnet*, 1-8.
- Ministerio del Trabajo . (2018). *Ministerio del Trabajo* . Obtenido de <https://www.trabajo.gob.ec/40980-2/>
- Norma técnica del subsistema de evaluación. (10 de abril de 2018). Norma tecnica del subsistema de evaluacion.
- Pantoja, C., & Placencia, A. (2021). Entrevista: guía práctica para la recolección de datos cualitativos en investigación de salud. *Ciencias Clínicas y Preclínicas* , 329-332.
- Patiño, J. (2018). Paradigma constructivista en la Educación. *Revista de Estudiantes de la Licenciatura es Filosofía, de la UAA*, 35-54.
- Patlán, J. (2022). La exclusión de la historia del trabajo y las organizaciones en la enseñanza de la psicología organizacional. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 1-19.
- Ramos, S., Chagray, Néstor: Neri, A., Maguiña, R., & Hidalgo, Y. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral, caso: empresa Lechera Peruana. *Revista Nacional de Administración*, 60-75.
- Restaurativas, M. D. (2015). *Manuel de prácticas restaurativas*. Quito: VVOB.
- Robalino, G., Reales, L., Peñafiel, A., Cárdenas, J., & Cantuña, P. (2022). El muestreo intencional, no-probabilístico: herramienta de investigación científica en carreras de ciencias de la salud. *Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos* , 681-691.
- Rodríguez, M. (2020). Trabajo en Equipo, Comunicación y Desempeño laboral en las Organizaciones del sector público. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, 748-778.
- Rozo, J. (2020). La Influencia del Aprendizaje Significativo de Ausubel en el Desarrollo de las Técnicas de Escritura Creativa de Rodari. *Revista Tecnológica-Educativa Docentes*, 88-94.
- Ruiz, K., Mogollón, F., & Castillo, B. (2020). El papel del engagement ocupacional. *Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos*, 112-119.
- Sánchez, A. A., & Murillo, A. (2022). Enfoques metodológicos en la investigación histórica: cuantitativa, cualitativa y comparativa. *Scielo*, 34-43.
- Sánchez, A., & Murillo, A. (2022). Enfoques metodológicos en la investigación histórica: cuantitativa, cualitativa y comparativa . *Scielo*, 30-46.
- Torres, J. (2020). Desempeño laboral dimensiones. *Scielo*, 4.
- Toscano, C., Vesga, J., & Avendaño, B. (2020). Calidad de vida en el trabajo y su relación con el engagement. *Acta Colombiana de Psicología*, 128-137.
- Ussher, M. (2019). El objeto de la psicología comunitaria desde el paradigma constructivista. *Scielo*, 1.

Engagement y el desempeño laboral en el cuerpo de Bomberos del cantón Pujilí

- Valenciano, G. (2022). Alcances del constructivismo como paradigma en la investigación . *Estudios de la psicología* , 151-168.
- Vargas, K., & John, A. (2020). El constructivismo en las concepciones pedagógicas y epistemológicas de los profesores. *Innova Educación* , 555-575.
- Vásquez, A., Ramirez, E., Vásquez, J., Cota, F., & Guitierrez, J. (2017). Consentimiento Informado. ¿Requisito legal o ético? *Scielo*, 56-67.
- Villa, F., Jiménez, F., Rodríguez, A., & Sanz, A. (2019). Engagement como indicador de salud laboral. *Revista Especializada en Ciencias de la Salud*, 42-48.
- Villasís, M. Á. (2018). El protocolo de investigación III. *Revista Alergia México*, 1-6.
- Wadhvani, R. (2019). Determinación: La clave del éxito de todo negocio. *Scielo*, 22-30

*Engagement y el desempeño laboral en el cuerpo de Bomberos del cantón
Pujilí*

ANEXOS.

<https://drive.google.com/drive/folders/19bMpXYtUTj6OnF6Y4dbECqnAxBRiYf1O?usp=sharing>