

<https://doi.org/10.69639/arandu.v11i2.332>

Análisis del síndrome de burnout del servidor público en agencias del registro civil

Analysis of the burnout syndrome of public servants in civil registry agencies

Evelyn Narcisa Villao Borbor

evelyn.villaoborbor1073@upse.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0003-0012-3003>

Universidad Estatal Península de Santa Elena

Rolando Calero Mendoza

rcalero@upse.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0002-8931-9469>

Universidad Estatal Península de Santa Elena

Artículo recibido: 20 agosto 2024 - Aceptado para publicación: 26 septiembre 2024
Conflictos de intereses: Ninguno que declarar

RESUMEN

El síndrome de burnout es una patología psicológica relacionada con el estrés crónico en profesiones emocionalmente demandantes, que afecta negativamente tanto las actitudes como la interacción en el entorno laboral, impactando el desempeño de las actividades diarias y el deterioro de la salud de los trabajadores. Este estudio tiene como objetivo analizar el síndrome de burnout en funcionarios de oficinas públicas con contacto frecuente con personas, a través de una investigación de tipo descriptiva, con enfoque mixto, no experimental y de corte transversal. Se evaluaron tres dimensiones clave: cansancio emocional, despersonalización y realización personal, utilizando como instrumento de medición el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) de Christina Maslach. La selección de la muestra fue no probabilística por conveniencia, aplicándose el cuestionario a 30 funcionarios de seis agencias públicas de la provincia de Santa Elena. Los resultados revelaron que el 33% de los funcionarios del Registro Civil de la provincia padecen de burnout. No se encontró relación significativa entre el cansancio emocional y las variables demográficas. Sin embargo, en la dimensión de despersonalización, se observó una correlación con la agencia de atención en la que laboran. Por otro lado, la dimensión de realización personal arrojó resultados positivos, ya que más del 90% de los funcionarios manifestaron un nivel alto de realización, lo cual es un indicador favorable para su bienestar laboral. Estos hallazgos subrayan la importancia de implementar medidas preventivas y estrategias de intervención en entornos laborales que demandan alto contacto social, para mitigar los efectos del burnout y promover la salud mental de los empleados. Asimismo, se recomienda ampliar los estudios a otros funcionarios públicos que laboran en sectores estratégicos cuya principal

actividad sea la atención al usuario, con el fin de obtener una visión más integral sobre el impacto del burnout en estos entornos y formular políticas más efectivas.

Palabras clave: agotamiento, psicosocial, emocional, desgaste

ABSTRACT

Burnout syndrome is a psychological condition related to chronic stress in emotionally demanding professions, which negatively affects both attitudes and interactions in the workplace, impacting the performance of daily tasks and contributing to the deterioration of workers' health. This study aims to analyze burnout syndrome among public office employees who frequently interact with the public, through a descriptive, mixed-methods, non-experimental, and cross-sectional research approach. Three key dimensions were assessed: emotional exhaustion, depersonalization, and personal accomplishment, using the Maslach Burnout Inventory (MBI) developed by Christina Maslach as the measurement instrument. The sample selection was non-probabilistic by convenience, and the questionnaire was applied to 30 employees from six public agencies in the province of Santa Elena. The results revealed that 33% of the employees working at the Civil Registry in the province suffer from burnout. No significant relationship was found between emotional exhaustion and demographic variables. However, in the depersonalization dimension, a correlation was observed with the specific agency where the employees worked. On the other hand, the personal accomplishment dimension yielded positive results, with over 90% of the employees reporting high levels of personal fulfillment, which is a favorable indicator for their workplace well-being. These findings underscore the importance of implementing preventive measures and intervention strategies in workplaces that require high levels of social interaction, to mitigate the effects of burnout and promote employees' mental health. Furthermore, it is recommended that studies be expanded to include other public officials working in strategic sectors where user interaction is a primary task, to gain a more comprehensive understanding of burnout's impact in these environments and to develop more effective policies.

Keywords: burnout, psychosocial, emotional, exhaustion

Todo el contenido de la Revista Científica Internacional Arandu UTIC publicado en este sitio está disponible bajo licencia Creative Commons Attribution 4.0 International. 

INTRODUCCIÓN

El síndrome de burnout es una condición psicológica causada por el agotamiento emocional a largo plazo (Ilic & Ilic, 2024). El agotamiento surge cuando la actividad principal diaria de un empleado implica la prestación de servicios humanos (Maslach & Jackson, 1981). El burnout se manifiesta en las personas a través de tres aspectos clave: agotamiento emocional, despersonalización y una disminución en la sensación de logro personal (Maslach et al., 2001). El agotamiento emocional se refiere a la falta de recursos emocionales, donde los individuos se sienten abrumados por las demandas laborales (Mena-Mejía et al., 2022). La despersonalización implica un sentido de desapego hacia las personas a las que atienden, lo que frecuentemente conlleva una actitud cínica hacia clientes o compañeros (Li et al., 2023; Osorio-Ordoñez et al., 2024). Además según Ilic & Ilic, (2024); Flores & Parapi, (2023) la disminución en la sensación de logro personal refleja la percepción de insuficiencia en la consecución de objetivos laborales, lo que resulta en una disminución de la motivación y la satisfacción en el trabajo. Comprender estas dimensiones es esencial para abordar las causas subyacentes del burnout y desarrollar estrategias que mitiguen sus efectos en la salud mental y el rendimiento profesional de los empleados.

En 2022, la Organización Mundial de la Salud (OMS) reconoció oficialmente el síndrome de burnout como una enfermedad profesional, destacando su creciente prevalencia y el impacto que tiene en el bienestar de los trabajadores. Este síndrome, caracterizado por el agotamiento emocional, la despersonalización y una disminución en la sensación de logro personal, afecta de manera negativa tanto la salud mental como el rendimiento laboral. Morales & Hidalgo-Murillo, (2015) identificaron el burnout como un factor de riesgo significativo, subrayando que pone en peligro la salud mental de los empleados al exponerlos a niveles prolongados de estrés y presión laboral. Dada su relevancia, este estudio busca profundizar en la comprensión del burnout como un fenómeno laboral y explorar las implicaciones para los trabajadores en contextos de alta demanda emocional.

Estudios recientes revelan una alta prevalencia del síndrome de burnout entre los docentes de Institutos Superiores Tecnológicos de Cuenca, con el 50% de los profesionales afectados por esta condición (Flores-Yunga & Sasaguay-Parapi, 2023). Este síndrome, caracterizado por el agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización personal, ha demostrado tener un impacto negativo significativo en el desempeño laboral de los trabajadores, tal como lo señalan Cotos-Gamarra et al., (2023). En Ecuador, factores como la afiliación, la necesidad de logro y el reconocimiento juegan un papel crucial en la motivación de los servidores públicos (Vaca, 2017), lo que sugiere que estos elementos deben ser tomados en cuenta para abordar el burnout en este grupo.

La problemática del síndrome de burnout ha sido objeto de estudio en diversas profesiones, revelando su impacto negativo en el desempeño laboral. Investigaciones previas han demostrado que los funcionarios de la salud (Alvarado et al., 2021) y los docentes (Ordóñez-Balladares et al., 2021), experimentan este fenómeno, lo que afecta su capacidad para realizar sus actividades de manera eficiente. Sin embargo, es fundamental expandir esta línea de investigación hacia otras áreas críticas que también requieren atención. Estos hallazgos subrayan la necesidad de expandir el estudio del burnout a otras áreas críticas, como en el caso de este estudio, que se centra en los funcionarios de una institución pública como el Registro Civil, cuya principal actividad es la atención a los usuarios. Dado que estos trabajadores interactúan constantemente con el público, es vital comprender cómo el burnout puede influir en su desempeño y bienestar, así como en la calidad del servicio que ofrecen.

Actualmente existen varios instrumentos para la medición del síndrome de burnout, uno de los más utilizados es el test de Cristina Maslach, llamado el MBI (Maslach Burnout Inventory), basado en las actitudes y sentimientos de un trabajador agotado (Maslach & Jackson, 1981), la herramienta de evaluación del agotamiento (BAT- The Burnout Assessment Tool), (Hadžibajramović et al., 2022), el Inventario de Depresión Ocupacional (ODI - Occupational Depression Inventory) (Bianchi et al., 2023), la escala de desgaste ocupacional (EDO)(Fuster-Guillén et al., 2019). Instrumentos que se han aplicado en diversos países a diferentes sectores, incluso a funcionarios públicos, afectando la motivación y el compromiso laboral (Hadžibajramović et al., 2022). Los instrumentos sirven para determinar la presencia del burnout, factor importante para mejorar la calidad de vida de los trabajadores (Pérez, 2013).

En este contexto, el presente estudio se propone como objetivo principal analizar el síndrome de burnout en los funcionarios de las agencias del Registro Civil. Un objetivo específico es sintetizar los elementos teóricos relacionados con la aplicación del test del síndrome de burnout entre los servidores públicos de estas agencias. Para guiar esta investigación, se plantea la siguiente pregunta: *¿Cuál es la prevalencia del síndrome de burnout en los funcionarios del Registro Civil de la provincia de Santa Elena?* Este enfoque busca proporcionar una comprensión integral de cómo el burnout afecta a los trabajadores en este ámbito crítico de atención al público, contribuyendo así a la mejora del bienestar laboral y la calidad del servicio.

MATERIALES Y MÉTODOS

La metodología de este estudio se fundamentó en una investigación descriptiva de enfoque mixto, no experimental y de corte transversal. Se utilizó como herramienta principal un cuestionario diseñado para evaluar el nivel de burnout en los funcionarios públicos de las agencias del Registro Civil. El instrumento empleado fue el Maslach Burnout Inventory (MBI), desarrollado por Cristina Maslach, que es una prueba psicológica con características psicométricas robustas. Esta herramienta mide tres factores clave del síndrome de burnout:

cansancio emocional, despersonalización y realización personal, con 9, 5 y 8 ítems respectivamente (Maslach & Jackson, 1981).

En el estudio de 1986, Maslach y Jackson reportaron que el coeficiente alfa de Cronbach del cuestionario es aceptable, con una correlación entre los ítems de 0.80, lo que indica que los valores divergentes y convergentes son adecuados. La fiabilidad de los componentes se reportó en 0.90 para cansancio emocional, 0.79 para despersonalización y 0.71 para realización personal (Martínez Pérez, 2010). Además, Olivares-Faúndez et al., (2014); Bakker et al., (2002), señalaron que el cuestionario cumple con los requisitos de validez factorial y correlacional, permitiendo realizar una estimación global del síndrome de burnout.

Cuando los valores de despersonalización y cansancio emocional son altos o los valores de realización personal son bajos, se considera presencia del síndrome de burnout (Maslach & Jackson, 1981). Se receptó variables sociodemográficas, para realizar el análisis, así como variables laborales. La encuesta fue realizada con consentimiento de los participantes y de manera presencial e individual.

Para las variables cualitativas, se llevó a cabo un análisis de frecuencias, permitiendo identificar la distribución y prevalencia de las distintas categorías. Además, se realizó un análisis correlacional para establecer comparaciones entre las agencias, centrándose en las variables esenciales relacionadas con el síndrome de burnout. Este enfoque proporcionó una comprensión más profunda de las dinámicas y diferencias en la experiencia del burnout entre los funcionarios de las diversas agencias del Registro Civil.

Existen 216 agencias de Registro Civil en las 24 provincias del Ecuador. La selección de la muestra para la aplicación del cuestionario fue no probabilística por conveniencia (Ramírez, 2017). La población objetivo son los funcionarios de Registro Civil. Debido a la estructura de la organización, el nivel desconcentrado es el nivel más bajo dentro del organigrama, y corresponden a las coordinaciones de oficina técnica, las mismas que constan de personal administrativo y personal operativo, y son quienes atienden al usuario externo. Por factores como la ubicación geográfica, la seguridad social actual del Ecuador y el número de población existente, cada provincia tiene diferentes realidades. La provincia de Santa Elena se encuentra adherida a la Zona 5 en donde constan las provincias de Galápagos, Los Ríos y Agencia Milagro, de la provincia del Guayas, por ser la provincia más joven, será la muestra del presente estudio. Consta de 30 funcionarios, compuesto por 16 hombres y 14 mujeres, que laboran en la provincia de Santa Elena en las 6 agencias, de las cuales dos son cantonales, 3 son parroquiales y una que está dentro de un establecimiento de salud, durante el período de enero a diciembre del 2024, que corresponden al 100% de colaboradores de la provincia de Santa Elena.

RESULTADOS

El conjunto del estudio estuvo compuesto por un total de 30 participantes, de los cuales el 53% eran hombres y el 47% mujeres. En cuanto al estado civil, se observó que el 50% de los encuestados estaban casados, el 23% solteros, el 13.3% divorciados y el 13.3% en unión de hecho. De los participantes, 19 trabajaban en atención al usuario, mientras que 11 se desempeñaban en áreas administrativas, interactuando con el usuario, aunque no de manera continua. Dentro de los 19 funcionarios dedicados a la atención al usuario, 3 pertenecían a agencias unipersonales, 9 trabajaban en la agencia de Salinas y 7 en la agencia de Santa Elena. En términos de antigüedad, el 70% de los funcionarios tenía entre 5 y 9 años de servicio en la institución, el 13% contaba con entre 0 y 4 años, el 10% tenía entre 10 y 15 años, y el 7% había trabajado más de 15 años en la misma.

El cuestionario utilizado en este estudio consta de 22 afirmaciones que evalúan las emociones y actitudes de los trabajadores en relación con el síndrome de burnout. En la Tabla 1 se presentan las dimensiones evaluadas, junto con el número de ítems que corresponden a cada dimensión y la puntuación mínima que indica la presencia de Burnout en los profesionales.

Tabla 1

Número de ítems a evaluar por cada dimensión estudiada y puntuación permitida

Dimensión	Número de Ítems que evalúan cada dimensión	Indicio de Burnout
Cansancio Emocional	9 Ítems	Mayor a 26
Despersonalización	5 Ítems	Mayor a 9
Realización Personal	8 Ítems	Menor a 34

Se estudiaron tres factores: despersonalización, cansancio emocional y realización personal; la despersonalización tiene que ver con el trato descortés, frío o negativo, hacia el usuario, el cansancio emocional tiene relación con la fatiga mental, falta de concentración, falta de energía o falta de recursos emocionales para afrontar el día a día, la realización personal se refiere a la percepción negativa de la labor que se realiza, o a autoevaluarse de modo deficiente. La Tabla 2 presenta la distribución de la variable de despersonalización entre los funcionarios evaluados.

Tabla 2

Frecuencia de la variable despersonalización

Nivel de Despersonalización

Nivel de Despersonalización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo (0-5)	15	50.0	50.0
Medio (6-9)	5	16.7	66.7
Alto (10-30)	10	33.3	100
Total	30	100	

En la evaluación de la variable de despersonalización, se encontró que, de los 30 funcionarios estudiados, se observa que el 50% (15 funcionarios) presenta un nivel bajo de despersonalización, lo que sugiere que la mayoría de los trabajadores no experimenta una desconexión significativa de su entorno laboral o de los usuarios a los que atienden. Sin embargo, un 33.3% (10 funcionarios) muestra un nivel alto de despersonalización, lo que indica que un segmento importante del personal puede estar experimentando síntomas preocupantes que podrían afectar su interacción con los usuarios y, por ende, su rendimiento laboral. Además, solo el 16.7% (5 funcionarios) se encuentra en un nivel medio de despersonalización. Esta distribución sugiere que, aunque la mitad de los trabajadores mantiene una relación saludable con su trabajo, existe una necesidad urgente de abordar los factores que contribuyen a la despersonalización en el grupo que muestra niveles altos, para prevenir posibles consecuencias negativas en la calidad de atención al usuario y el bienestar del personal.

En la Tabla 3 se evaluó el segundo factor del burnout que es el cansancio emocional, donde se observó que, de los 30 funcionarios analizados, un 56.7% reportó niveles bajos de cansancio emocional (0-18), lo que sugiere que más de la mitad de los participantes se sienten relativamente capacitados para manejar las demandas emocionales de su trabajo. Sin embargo, un 23.3% experimentó un alto nivel de cansancio emocional (27-54), lo que indica que estos empleados podrían estar sufriendo de un agotamiento significativo que podría impactar negativamente su desempeño y bienestar general. Además, el 20% de los funcionarios se ubicó en un nivel medio (19-26), lo que resalta que hay un grupo de trabajadores que, aunque no se encuentran en el rango más crítico, también podrían beneficiarse de estrategias de intervención para prevenir un mayor deterioro emocional. Estos hallazgos resaltan la importancia de implementar programas de apoyo y recursos que promuevan la salud mental y emocional en el entorno laboral, especialmente dirigidos a aquellos con niveles más altos de cansancio emocional.

Tabla 3
Frecuencia variable cansancio emocional
Nivel de Cansancio Emocional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo (0-18)	17	56.7	50.0
Medio (19-26)	6	20.0	76.7
Alto (27-54)	7	23.3	100
Total	30	100	

Los resultados relacionados con la variable de realización personal, presentados en la Tabla 4, indican que, de los 30 funcionarios analizados, un 70% reportó un alto nivel de realización personal (40-56). Este hallazgo sugiere que la mayoría de los empleados se sienten satisfechos con sus logros y desempeño en el entorno laboral. En contraste, solo un 3.3% de los participantes

se ubicó en el rango bajo (0-33), lo que indica que apenas un funcionario se siente insatisfecho con su realización personal. Por otro lado, un 26.7% se posicionó en el nivel medio (34-39), lo que sugiere que, aunque se sienten relativamente realizados, hay margen para mejorar su satisfacción en el trabajo. Estos resultados evidencian la predominancia de altos niveles de realización personal entre los funcionarios, lo que podría contribuir a un ambiente laboral más positivo y productivo. Sin embargo, es importante considerar las percepciones de aquellos en el rango medio para fomentar una mayor motivación y satisfacción general en el equipo.

Tabla 4
Frecuencia variable realización personal
Nivel de Realización Personal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo (0-33)	1	3.3	3.3
Medio (34-39)	8	26.7	30.0
Alto (40-56)	21	70.0	100.0
Total	30	100	

El análisis se llevó a cabo utilizando el software R (versión 4.4.1), aplicando la función ‘chisq.test()’ del paquete base para calcular el estadístico de chi cuadrado, los grados de libertad y los valores p asociados. Se consideró un nivel de significación de 0.05 para determinar la significatividad estadística.

En la tabla 5 se exponen las frecuencias obtenidas en la relación entre la dimensión de Nivel de Cansancio con cada una de las variables sociodemográficas. Los resultados arrojados nos mostraron que con la variable sexo se obtuvieron los siguientes valores X-squared es 4.7224, df, con un valor de 2, p-value = 0.09431, hay una tendencia a una asociación con esta variable, pero no es estadísticamente significativa al nivel común de 0.05, mientras que con las demás variables demográficas no se rechaza la hipótesis nula, es decir no hay relación entre ellas.

Tabla 5
Análisis en Frecuencia en Variable “Cansancio Emocional”

Incidencia	Sexo		Estado civil					Atención al Usuario		al Tiempo de Agencia servicio	
	H	M	S	C	D	SI	NO	0-10	10-15	SE	SL
Bajo	12	5	4	10	3	11	6	14	3	13	4
Medio	2	4	2	4	0	4	2	5	1	4	2
Alto	2	5	1	5	1	4	3	6	1	3	4

S: soltero, C: casado, D: divorciado, SE: Santa Elena, SL: Salinas

En la tabla 6 se presentan los datos calculados para el estadístico de chi cuadrado, los grados de libertad y los valores p asociados para cada una de las variables estudiadas y las dimensiones analizadas del síndrome de burnout, se evidencia que el valor p-value es muy cercano al umbral de significancia típico de 0.05, y se puede considerar estadísticamente significativo y se rechaza la hipótesis nula, al nivel de significancia del 5%.

Tabla 6
Tabla Relacional de Dimensiones y Variables Sociodemográficas

	Cansancio Emocional			Despersonalización			Realización Personal		
	X	D f	p-value	X	Df	p-value	X	Df	p-value
Sexo	4,7224	2	0.0943	2,1429	2	0,3425	4,0753	2	0,1303
Estado Civil	1,6826	4	0.7939	3.9944	4	0.4068	6.6233	4	0,1572
Atención al usuario	0,15802	2	0.924	3.5885	2	0.1663	6,6233	4	0,1572
Antigüedad	0,04033	2	0,98	0.48	2	0.7866	0,6857	2	0,7097
Agencia	2,52	2	0,2835	6	2	0,04979	2,22	2	0,3294

Se identificó que 10 funcionarios, lo que representa el 33.3% de la muestra total, presentan indicios de burnout según el cuestionario de Cristina Maslach aplicado en este estudio. De este grupo, 5 funcionarios están asignados actualmente a la Agencia Salinas, mientras que 2 han sido reubicados en otras agencias. Esto indica que el 70% de los funcionarios que muestran signos de burnout pertenecen a la Agencia Salinas, corroborando así los hallazgos anteriores sobre la concentración de este problema en dicha agencia.

Sin embargo, al realizar la correlación se observó que el 23% de los funcionarios presenta un nivel alto de cansancio emocional. De este grupo, un notable 83% corresponde a mujeres, lo que sugiere un impacto desproporcionado del cansancio emocional en este género. Sin embargo, es importante destacar que este factor no se relaciona con la agencia a la que pertenecen los funcionarios, lo que indica que la alta incidencia de cansancio emocional se manifiesta de manera independiente del entorno laboral específico en el que se desempeñan.

DISCUSION

Dentro de las dimensiones estudiadas el mayor impacto es en la despersonalización con un 33%, que tiene que ver con el trato que se le da al usuario al momento de atenderlo, lo que contrasta con el estudio realizado por Fuster-Guillén et al. (2019) donde indica que en los docentes de la facultad de educación de una universidad en Perú, presentan un alto porcentaje en el factor de cansancio emocional, análogamente en un estudio realizado por Flores-Yunga & Sasaguay-Parapi, (2023) en la ciudad de Cuenca, manifiesta que el factor que prevalece dentro de aquellos

que padecen del síndrome de burnout, es también el cansancio emocional, la diferencia entre los funcionarios públicos de registro civil y los funcionarios públicos de docencia se da porque hay estudios donde indican que existe relación entre el enfoque a la docencia basada en la pedagogía del amor y el rol del profesor (Piña, 2020), ya que la etapa escolar requiere de muchos años de convivencia entre estudiantes y maestros y si es positiva podría surgir un vínculo emocional (DING et al., 2023).

En estudio realizado en profesionales de la Salud en provincias del Ecuador ejecutado desde abril a septiembre del 2020, en el auge la pandemia mundial de COVID 19, se encontró que el 95 % en el factor de despersonalización, mientras que en el actual estudio se encuentra solo el 33% presenta nivel alto en este factor, que tiene que ver con la manera en cómo se tratan a pacientes, estudiantes, usuarios o las personas con las que se interactúan, esto puede ser debido a la situación de salud, que ese momento se estaba padeciendo y la carga laboral que presentaban (Tomaszewska et al., 2022).

En el 33 % de los funcionarios de registro civil padecen del síndrome de burnout, en contraste con el estudio realizado a docentes de instituciones educativas en el régimen Costa, donde solo 7% de la población padece de burnout (Gómez-Magallanes et al., 2023), la diferencia podría corresponder que los educadores se relacionan de manera emocional con sus estudiantes, por el tiempo de convivencia que tienen con ellos y esto podría evitar la prevalencia del burnout en ellos, mientras que los funcionarios de registro civil interactúan poco tiempo con cada usuario.

En las tres dimensiones los funcionarios obtuvieron más del 50 % en el nivel positivo del test, esto es en cansancio emocional bajo, en despersonalización, bajo y en realización personal, un nivel alto, contrasta con lo estudiado por León-Alonso et al., (2020) en personal de salud, antes de pandemia, donde se encontró que todos los niveles negativos de los factores sobrepasaban el 60%, considerando que la actividad diaria realizada por el personal de salud es en el área de emergencia, lo cual es un factor que no es comparable con la actividad que se realiza en las oficinas de Registro Civil, y es que se ha realizado muchos estudios en personal de salud de diferentes áreas (Moncayo-Rizzo et al., 2024).

En Manabí, provincia del Ecuador, se ha estudiado el síndrome del burnout en un área diferente, como el sector empresarial, específicamente en muebles, y Urbaez, Matilde - Veliz, (2023) indica que no existe relación entre el clima laboral con el burnout, esto puede ser comparable con los resultados obtenidos en nuestro estudio, en el que indica que no existe relación entre el síndrome de burnout y las variables demográficas consideradas.

En otra área donde se ha realizado estudios de burnout, ha sido en periodistas ecuatorianos, donde también se evidencia una alta prevalencia de burnout y que al igual que la presente investigación no muestra relación con las variables sociodemográficas consideradas como sexo, edad, trabajo de campo y trabajo de oficina, (Bustamante-Granda et al., 2021) . Dentro de los trabajos investigativos estudiados esta es la actividad que más semejanza tiene con la actividad

realizada en las oficinas de registro civil, aunque el número de personas con las que se interactúa puede ser menor.

En el contexto del síndrome de burnout, es interesante comparar los hallazgos obtenidos en este estudio con investigaciones previas realizadas en Colombia, específicamente en empleados domésticos. En dicho estudio, se reportaron niveles medios de agotamiento emocional y despersonalización, así como una realización personal baja, con puntuaciones inferiores a 34 (Osorio Ordoñez et al., 2024). Sin embargo, los resultados obtenidos en la población de funcionarios del Registro Civil en Ecuador presentan un contraste significativo, ya que el 97% de los encuestados reportó niveles positivos en la dimensión de realización personal.

No obstante, es importante señalar que no existen estudios previos que aborden el síndrome de burnout en funcionarios públicos del Registro Civil en Ecuador, lo que limita la posibilidad de establecer comparaciones más amplias y comprender las dinámicas específicas de este sector. La falta de investigaciones en este ámbito subraya la necesidad de realizar estudios más detallados que analicen el bienestar emocional de los funcionarios públicos, lo cual puede contribuir a la formulación de políticas y estrategias efectivas para prevenir el burnout y mejorar la calidad de vida laboral en el sector.

CONCLUSIONES

La prevalencia del síndrome de burnout entre los funcionarios del Registro Civil de la provincia de Santa Elena es relativamente baja. Sin embargo, se observó que la variable de despersonalización está relacionada con la agencia en la que cada funcionario labora, mientras que el cansancio emocional presenta una correlación con el sexo. La despersonalización, que es la dimensión más prominente, se manifiesta especialmente en la interacción con los usuarios, un aspecto crucial de su trabajo diario. Además, dado que la mayoría de la población estudiada cuenta con un nivel de formación académica de tercer nivel, se encontró que la realización personal es la dimensión menos afectada, lo que puede atribuirse a la estabilidad laboral que ofrece el sector público.

Es fundamental que la investigación se expanda a otros sectores estratégicos que manejan un alto volumen de usuarios, especialmente durante periodos electorales o en proyectos que requieren la actualización de información. Se sugiere realizar estudios que amplíen la muestra para incluir más provincias y explorar variables externas que podrían influir en la experiencia del burnout, tales como la seguridad laboral, la estabilidad económica y los problemas familiares. Este enfoque permitirá obtener una comprensión más integral del síndrome de burnout en el contexto de los funcionarios públicos en Ecuador, contribuyendo así a la formulación de estrategias efectivas para prevenir y abordar este fenómeno en el sector.

REFERENCIAS

- Alvarado, L. E., Bretones, F. D., & Rodríguez, J. A. (2021). The Effort-Reward Model and Its Effect on Burnout Among Nurses in Ecuador. *Frontiers in Psychology, 12*. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.760570>
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Schaufeli, W. B. (2002). Validation of the Maslach Burnout Inventory - General Survey: An Internet Study. *Anxiety, Stress & Coping, 15*(3), 245-260. <https://doi.org/10.1080/1061580021000020716>
- Bianchi, R., Cavalcante, D. C., Queirós, C., Santos, B. D. M., Verkuilen, J., & Schonfeld, I. S. (2023). Validation of the Occupational Depression Inventory in Brazil: A study of 1612 civil servants. *Journal of Psychosomatic Research, 167*. <https://doi.org/10.1016/j.jpsychores.2023.111194>
- Bustamante-Granda, B. F., Rodríguez-Hidalgo, C., Cisneros-Vidal, M. A., Rivera-Rogel, D., & Torres-Montesinos, C. (2021). Ecuadorian Journalists Mental Health Influence on Changing Job Desire: A Cross Sectional Study. *International Journal of Environmental Research and Public Health, 18*(19), 10139. <https://doi.org/10.3390/ijerph181910139>
- Cotos-Gamarra, A., Ruelas-Salazar, M., Fernández-Hurtado, G., & Cordova-Buiza, F. (2023). The Influence of Job Stress on Employee Performance in Higher Education Institutions: A Review and Research Agenda. *IBIMA Business Review, 1-13*. <https://doi.org/10.5171/2023.141493>
- DING, Y., ZHANG, C., LI, R., DING, W., ZHU, J., LIU, W., & CHEN, N. (2023). The influence of positive co-experience on teacher-student relationship: The mediating role of emotional bonding. *Acta Psychologica Sinica, 55*(5), 726. <https://doi.org/10.3724/SP.J.1041.2023.00726>
- Flores-Yunga, A. B., & Sasaguay-Parapi, A. F. (2023). *Prevalencia de Síndrome de Burnout asociados a las condiciones de trabajo en docentes que laboran a tiempo completo en instituciones de tercer nivel en la ciudad de Cuenca (Institutos Tecnológicos Universitarios, Universidades) en comparación con doc.* Quito: Universidad de las Américas, 2023.
- Fuster-Guillén, D., Jara-Jara, N., Ramírez-Asís, E., Maldonado-Leyva, H., Norabuena Figueroa, R. P., & García Guzmán, A. (2019). Desgaste ocupacional en docentes universitarios mediante el modelo factorial confirmatorio. *Propósitos y Representaciones, 7*(3), 198. <https://doi.org/10.20511/pyr2019.v7n3.389>
- Gómez-Magallanes, C., Escudero-Doltz, W., Gomez-Rodriguez, V., & Ordoñez-Balladares, A. (2023). Burnout en docentes de instituciones educativas del régimen Costa del Ecuador. *Revista Venezolana de Gerencia, 28*(101), 80-92. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.101.6>
- Hadžibajramović, E., Schaufeli, W., & De Witte, H. (2022). Shortening of the Burnout Assessment Tool (BAT)—from 23 to 12 items using content and Rasch analysis. *BMC*

- Public Health*, 22(1), 560. <https://doi.org/10.1186/s12889-022-12946-y>
- Ilic, I., & Ilic, M. (2024). Academic burnout syndrome among medical students in Serbia: prevalence of high risk and determinants. *BMC Medical Education*, 24(1), 948. <https://doi.org/10.1186/s12909-024-05937-7>
- León-Alonso, K., Macías-Mora, M., Mendoza-Moreira, R., & Escobar-Segovia, K. (2020). Riesgos Psicosociales y Burnout en el Personal de Salud de Emergencia de un Hospital de Segundo Nivel en Guayaquil-Ecuador 2019. *III Jornadas internacionales de investigación científica UTN*, 839-852.
- Li, C., Wei, L., & Lu, X. (2023). Contributions of foreign language writing emotions to writing achievement. *System*, 116, 103074. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.system.2023.103074>
- Martínez-Pérez, A. (2010). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia. Revista de Comunicación*, 42-80. <https://doi.org/10.15178/va.2010.112.42-80>
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99-113. <https://doi.org/10.1002/job.4030020205>
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 397-422. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>
- Mena-Mejía, S.-A., Muyulema-Allaica, J.-C., Bermeo-García, M.-V., & Reyes-Soriano, F.-E. (2022). La norma ISO 45001:2018 y la reducción de accidentabilidad en empresas resilientes. Una revisión sistemática. *AlfaPublicaciones*, 4(3.1), 187-213. <https://doi.org/10.33262/ap.v4i3.1.247>
- Moncayo-Rizzo, J., Alvarado-Villa, G., & Cossio-Urbe, C. (2024). The impact of illegitimate tasks on burnout syndrome in a healthcare system: A cross-sectional study. *International Journal of Nursing Studies Advances*, 6, 100185. <https://doi.org/10.1016/j.ijnsa.2024.100185>
- Olivares-Faúndez, V., Mena-Miranda, L., Jélvez-Wilker, C., & Macía-Sepúlveda, F. (2014). Validez factorial del Maslach Burnout Inventory human services (MBI-HSS) en profesionales Chilenos. *Universitas Psychologica*, 13(1), 145-159.
- Ordóñez-Balladares, A., Portalanza-Chavarría, A., & Orejuela-Soto, M. F. (2021). Engagement y Burnout en Docentes de la Universidad de Guayaquil. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(5 Edición Especial), 51-64. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.4>
- Osorio-Ordoñez, C. C., Pacheco-Sánchez, C. A., Velandia-Durán, Y. del C., & Bohórquez-Tuay, L. C. (2024). Síndrome de burnout en empleados domésticos de Colombia. *Revista Venezolana de Gerencia*, 29(107), 1300-1317. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.29.107.21>
- Pérez, J. P. (2013). Efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo. *Estudios gerenciales*, 29(129), 445-455.

- Piña, Z. R. J. (2020). El síndrome de burnout en el personal docente y la pedagogía del amor. *Revista EDUCARE-UPEL-IPB-Segunda Nueva Etapa 2.0*, 24(1), 134-152.
- Ramírez, M. R. (2017). Prevalencia del síndrome de burnout y la asociación con variables sociodemográficas y laborales en una provincia de Ecuador. *International Journal of Developmental and Educational Psychology. Revista INFAD de Psicología.*, 4(1), 241. <https://doi.org/10.17060/ijodaep.2017.n1.v4.1053>
- Saborío Morales, L., & Hidalgo Murillo, L. F. (2015). Síndrome de burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*, 32(1), 119-124.
- Tomaszewska, K., Majchrowicz, B., Snarska, K., & Telega, D. (2022). Stress and Occupational Burnout of Nurses Working with COVID-19 Patients. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(19), 12688. <https://doi.org/10.3390/ijerph191912688>
- Urbaz, M- Veliz, L. (2023). Clima organizacional y su relación con el síndrome de burnout en empresas ecuatorianas. *Revista de Ciencias Sociales*. <https://doi.org/10.31876/rcs.v29i3.40715>
- Vaca, M. (2017). Motivación Laboral en los servidores públicos de Ecuador. *INNOVA Research Journal*, 2(7), 101-108. <https://doi.org/10.33890/innova.v2.n7.2017.235>