



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA  
DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA INGENIERÍA  
INSTITUTO DE POSTGRADO**

**TÍTULO DEL ARTÍCULO**

**ANÁLISIS DEL SÍNDROME DEL BURNOUT DEL SERVIDOR PÚBLICO  
EN AGENCIAS DEL REGISTRO CIVIL**

**AUTORA:**

Ing. Evelyn Villao Borbor, Msc

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

Previo a la obtención del grado académico en  
**MAGÍSTER EN GESTIÓN DE RIESGOS CON MENCIÓN EN  
PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES**

**TUTOR:**

QF. Rolando Calero Mendoza, PhD

**Santa Elena, Ecuador**

**Año 2024**



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA  
DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA INGENIERÍA  
INSTITUTO DE POSTGRADO  
TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN**

---

**Ing. Alex Tenicota Garcia, Mgtr.  
COORDINADOR DEL PROGRAMA**

---

**QF. Rolando Calero Mendoza, PhD  
TUTOR**

---

**Med. Maria Velasteguí Mendoza, PhD.  
DOCENTE ESPECIALISTA**

---

**Ing. Gerardo Herrera Brunett, PhD  
DOCENTE ESPECIALISTA**

---

**Ab. María Rivera González, Mgtr.  
SECRETARIA GENERAL  
UPSE**



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA  
DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA INGENIERÍA  
INSTITUTO DE POSTGRADO**

**CERTIFICACIÓN**

Certifico que luego de haber dirigido científica y técnicamente el desarrollo y estructura final del trabajo, este cumple y se ajusta a los estándares académicos, razón por el cual apruebo en todas sus partes el presente trabajo de titulación que fue realizado en su totalidad por Ing. Evelyn Villao Borbor, como requerimiento para la obtención del título de Magister en Gestión de Riesgos con mención en Riesgos Laborales.

**TUTOR**

---

QF. Rolando Calero Mendoza, PhD

**10 días del mes de diciembre del año 2024**



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA  
DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA INGENIERÍA  
INSTITUTO DE POSTGRADO**

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

**Yo, Evelyn Villao Borbor**

**DECLARO QUE:**

El trabajo de Titulación, Análisis Del Síndrome Del Burnout Del Servidor Público En Agencias Del Registro Civil previo a la obtención del título en Magister en Gestión de Riesgos con mención en riesgos laborales, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Santa Elena, a los 10 días del mes de diciembre del año 2024

**LA AUTORA**

---

Ing. Evelyn Villao Borbor, Msc



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA  
DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA INGENIERÍA  
INSTITUTO DE POSTGRADO**

**AUTORIZACIÓN**

**Yo, Ing Evelyn Villao Borbor**

Autorizo a la Universidad Estatal Península de Santa Elena, para que haga de este trabajo de titulación o parte de él, un documento disponible para su lectura consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de artículo profesional de alto nivel con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este artículo académico dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.

Santa Elena, a los 10 días del mes de diciembre del año 2024

**LA AUTORA**

---

**Ing. Evelyn Villao Borbor, Msc**

## 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.

**Key words:** Work environment; welfare; organizational climate; productivity; workers.

# CARTA DE ACEPTACIÓN DE LA REVISTA PARA LA PUBLICACIÓN



## CONSTANCIA DE PUBLICACIÓN

Por medio de la presente se hace constar que el artículo de Investigación titulado:

**“Análisis del síndrome de burnout del servidor público en agencias del registro civil”**

de la autoría de:

- Evelyn Narcisa Villao Borbor
- Rolando Calero Mendoza

Fue aprobado para su publicación en el **Volumen 11, N° 2 del Año 2024** de la **Revista Científica Internacional ARANDU UTIC**.

Se expide la presente constancia, a los **22 días** del mes **Octubre** del año **2024**.

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

**Enlace de Publicación:**

<https://www.uticvirtual.edu.py/revista.ojs/index.php/revistas/article/view/332>

A handwritten signature in black ink, which appears to read 'Anton P. Baron'.

**Dr. Anton P. Baron**

Editor en jefe

Revista Científica Internacional Arandu UTIC

Nombre de la  
revista

Editorial Revista Científica Internacional - Universidad Tecnológica  
Intercontinental

<https://www.uticvirtual.edu.py/revista.ojs/index.php/revistas/article/view/332>