



**Diagnóstico del Síndrome de Desgaste  
Ocupacional (Burnout) y su posible  
correlación con el absentismo de servidores  
públicos del Servicio de Estacionamiento  
Rotativo Tarifado.**

Propuesta de artículo presentado como requisito parcial para optar al  
título de:

**Magister en Dirección de Talento Humano**

Por la estudiante:

**Andrea Estefanía ORDÓÑEZ PALACIOS**

Bajo la dirección de:

**Ana María NÚÑEZ TORRES. MBA.**

Universidad Espíritu Santo  
Facultad de Postgrados  
Guayaquil - Ecuador  
Agosto 2018

# Diagnóstico del Síndrome de Desgaste Ocupacional (Burnout) y su posible correlación con el absentismo de servidores públicos del Servicio de Estacionamiento Rotativo Tarifado.

BURNOUT DIAGNOSIS AND THE CORRELATION WITH THE ABSENTEEISM OF PUBLIC SERVANTS  
AT TARIFADO ROTARY PARKING SERVICE

**Andrea Estefania ORDÓÑEZ PALACIOS<sup>1</sup>**  
**Ana Maria NUÑEZ TORRES<sup>2</sup>**

## Resumen

El objetivo de la presente investigación fue el de conocer los niveles de estrés o tensión a la que están expuestos los trabajadores de este sector, con el fin de que la empresa de movilidad cree estrategias de acción para evitar problemas de salud en los mismos. Es así que se identificará en el personal del SERT de la ciudad de Cuenca el nivel de desgaste ocupacional, y su posible relación con el absentismo. En primera instancia se revisó los distintos métodos para evaluar el síndrome de Burnout llegando a la conclusión que el más confiable, con base en la literatura es el Maslach Burnout Inventory versión General Survey. La investigación es observacional de corte transversal el método usado fue cuantitativo y se consideró a 70 servidores públicos del Servicio de Estacionamiento Rotativo Tarifado (SERT) es decir un censo a toda la población del área; se pudo establecer que en su mayoría son hombres cuyas edades oscilan entre 26 y 31 años, casados, que tienen más de un hijo y tiene sus estudios secundarios culminados. En los profesionales el desarrollo del burnout aparece a consecuencia de exposición de la persona a frecuentes fuentes de estrés propias del ámbito laboral y la falta de estrategias para afrontarlos. El estrés se expresa como una respuesta inespecífica que el cuerpo genera al exponerse a cualquier demanda.

Palabras clave:

Síndrome de *burnout*, absentismo, servidores públicos, causas

## Abstract

<sup>1</sup>Licenciada en gestión y desarrollo turístico, Universidad del Azuay, Cuenca – Ecuador. E-mail [aeordonez@uees.edu.ec](mailto:aeordonez@uees.edu.ec)

<sup>2</sup>Master in bussiness administration, international business and finance, Oklahome City University, Oklahome – Estados Unidos. E-mail [anuneztorres@gmail.com](mailto:anuneztorres@gmail.com)

This research was performed with the purpose of measuring the levels of stress and tension of the workers, and thus create strategies to avoid health problems with the employees. The analysis of the results will help to understand if the staff of SERT- located in Cuenca- has suffered of occupational wear resulting in the existing absenteeism of the company. The quantitative research is observational with transversal cut, and the sampling consisted of a census of 70 public employees from “Servicio de Estacionamiento Rotativo Tarifado (SERT)”. The results indicated the majority are men with ages between 26 and 31 years old, their civil status is married, most of them have more than one child and they have finished their high school studies. The *Burnout* is shown as a consequence of the exposure of the person to frequent sources of stress at the working area, and to the lack of strategies to confront them. The stress is the unspecific response of the body to any demand.

Key words

Burnout syndrome, absenteeism, public server, causes

Clasificación JEL  
JEL Classification

M54

## **Introducción**

Mediante ordenanza el I. Concejo Cantonal de la Ciudad de Cuenca, se expide "ORDENANZA DE CONSTITUCIÓN, ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE MOVILIDAD, TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE CUENCA – EMOV EP", que tiene como función la de ser el responsable de los servicios que preste, ejerciera control y emita las respectivas sanciones conforme a la Ley. Una de las atribuciones que tiene la EMOV es en su artículo 3 numeral d: "Organizar, administrar y regular estacionamientos y parqueaderos públicos en toda la ciudad, incluyendo servicios de estacionamiento rotativo tarifado o similares, de conformidad con la planificación municipal, esto se lo realiza a través del SERT cuyos objetivos son: Ordenar el tráfico vehicular, disminuir la contaminación ambiental, brindar espacios de estacionamiento, crear una mejor imagen de la ciudad, servir conformidad al usuario. Para cumplir estos objetivos los funcionarios públicos se dividen en supervisores pedestres (quienes son los responsables que los automóviles tengan tarjeta de parqueo y cumplan el tiempo marcado por el usuario), Winchas (funcionarios que a cargo de una wincha supervisan que los automóviles no se encuentren mal estacionados, en este caso los automotores son llevados a los patios de la EMOV) la sanción por incumplir las normas van desde los 19.30 hasta los 193 dólares americanos, sin considerar valores de parqueo.

La ley orgánica del servidor público ecuatoriano. (06-oct.-2010) *Registro Oficial Suplemento 294* en su Art. 4.- Servidoras y servidores públicos. - Serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público.

Dentro de la empresa de movilidad, en el área del SERT puede existir este síntoma en virtud que los funcionarios públicos tienen diariamente contacto directo con la ciudadanía, además que dentro de sus funciones está el hecho de multar económicamente lo que ha generado agresiones físicas y verbales a los servidores y uno de los objetivos es mantener en orden la ciudad y dar estacionamiento a todos los usuarios.

La ley orgánica del servidor público ecuatoriano. (06-oct.-2010) *Registro Oficial Suplemento 294* en su art. 25.- "...**De las jornadas legales de trabajo.- Las jornadas de trabajo para las entidades, instituciones, organismos y personas jurídicas...**" señaladas en el artículo 3 de esta Ley "...**podrán tener las siguientes modalidades: a) Jornada Ordinaria: Es aquella que se cumple por ocho horas diarias efectivas y continuas, de lunes a viernes y durante los cinco días de cada semana, con cuarenta horas semanales, con períodos de descanso desde treinta minutos...**", en el caso de la EMOV, los empleados trabajan por un periodo de 8 horas en los siguientes horarios: 07:00 a 15:00; 8:00 a 16:00; de 08:30 a 13:00 y 15:00 a 18:30; 12:00 a 20:00, como se puede observar son turnos rotativos que cambian cada semana conforme a las áreas de trabajo, por ejemplo winchaje, Centro Histórico, Ejido, Feria Libre, esto implica que los funcionarios estén horas de pie, no puedan organizarse en estudios o labores ya que no existe un horario definido

Como se había mencionado con anterioridad, las funciones de los servidores, refieren a multar económicamente a vehículos que hayan sobrepasado el tiempo de su tarjeta o se los llevan por estar mal estacionados, lo que implica muchas molestias en la ciudadanía, al ser un trabajo pedestre, en medio de los constantes cambios climáticos y con problemas con la ciudadanía al no estar conforme con multas económicas, con base a la revisión literaria podrían sufrir de síndrome de burnout y como se había descrito ya, este estrés podría ser causa del absentismo laboral que afirma que existe la jefa del SERT y el Subgerente de Talento Humano de la EMOV.

El 11 de junio del 2015 la empresa lanza la campaña "Solo un ratito también está prohibido" con el afán de educar a la ciudadanía la importancia de cumplir con las normativas, esta campaña se la creo luego de las constantes quejas ciudadanas y reclamos de infractores por el pago de multas económicas. (Castillo, 2015). El 25 de octubre del 2017, nuevamente se lanza una campaña "Cuecanos más humanos" en virtud de las constantes agresiones que reciben estos funcionarios en el cual el gerente de la empresa pretende destacar que la labor es por y para los ciudadanos, adicional se informa que de

manera permanente los controladores sufren agresiones, la mayoría de veces por los infractores de tránsito que son multados económicamente (EMOV, 2017). Los funcionarios del Servicio de Estacionamiento Tarifado manejan cifras tales como, cada hora es agredido un controlador, promedio unas 24 agresiones verbales al día y una agresión física semanalmente (El Tiempo, 2018).

Las personas que realizan éste trabajo están expuestas a problemas de carácter psicosocial, provocado por factores de riesgo en su ambiente laboral como: ambientales tales como “humo tóxico o smog” , alteraciones climáticas, además de, factores físicos como agotamiento provocado por permanecer de pie 7 horas de trabajo (Candilejo Morales, 2017),

El 14 de noviembre del 2017 el Ing. Willian Quezada “Especialista de seguridad industrial de la Emov” realiza una evaluación de riesgos para el puesto de auxiliar del SERT, en una de sus recomendaciones indica que el riesgo más alto al que se someten estos funcionarios es la bipedestación prolongada, lo que sugiere problemas de salud y cansancio emocional.

Debido a las condiciones de trabajo y la presencia de estresores en este sector laboral, existe gran posibilidad de que se presenten rasgos que caracterizan el síndrome de *burnout* o desgaste profesional. Este síndrome aparece generalmente en trabajadores que se relacionan directamente con personas, y es provocado por altos niveles de tensión en el trabajo, frustración personal así como situaciones conflictivas (Álvarez Gallego & Fernández Ríos, 1991).

En los profesionales el desarrollo del *burnout* aparece a consecuencia de exposición de la persona a frecuentes fuentes de estrés propias del ámbito laboral y la falta de estrategias para afrontarlos (Jiménez, Hernández, & Gutiérrez, 2000). El estrés se expresa como una respuesta inespecífica que el cuerpo genera al exponerse a cualquier demanda (Alvarado Calderón, 2009), una respuesta del cuerpo ante un factor estresor, pueden ser alteraciones del sueño, mismas que generan problemas de concentración, percepción, fatiga, irritabilidad, nerviosismo entre otros (Del río Portilla, 2006).

Con base a lo mencionado es necesario conocer los niveles de estrés o tensión a la que

están expuestos los trabajadores de este sector, con el fin de crear estrategias de acción para evitar problemas de salud en los mismos. En ese sentido la presente investigación tiene por objeto identificar el nivel de estrés en el personal del SERT de la ciudad de Cuenca, si ha sufrido desgaste ocupacional, y su posible relación con el absentismo que existe en la empresa.

Los datos obtenidos a cerca del absentismo fueron recogidos luego de una entrevista previa con la jefa del SERT y el sub gerente de Talento Humano, quienes manifiestan que existe un nivel alto de justificaciones por faltas, lo que ha generado un malestar tanto con los funcionarios que cumplen a cabalidad su horario de trabajo, como con la empresa, esto en virtud que deben hacer cambios de última hora, reprogramar horarios etc.

## REVISIÓN DE LA LITERATURA

### Estrés

En primera instancia se definirá al estrés, en virtud que este término, es una de las causas para que se dé el burnout en funcionarios, trabajadores, empleados etcétera.

Selye (2013), fue el autor que introdujo el término ante la Organización Mundial de la Salud, como una consecuencia no específica del organismo a alguna necesidad del exterior. Sin embargo, el *burnout* tiene tantas ramificaciones como alteraciones; por lo tanto, nuevos métodos y estructuras clínicas han sido desarrollados para estudiar las nuevas perspectivas de esta enfermedad.

Subsecuentemente, Freudenberger & Richelson, (1983), definieron al estrés como una condición que experimentan algunos profesionales que trabajan con personas. Enseñan que el estrés es una consecuencia de las funciones de un trabajo, una de las causas más significativas para enfermedades laborales y ausentismo.

Acosta (2006), asume que lo que compete a lo fisiológico y sociocultural se han acoplado a teorías en nuevas generaciones de investigaciones del estrés, por lo que el autor contempla dos factores que podrían producir estrés:

- 1) **Estímulos externos:** problemas de índole familiar, (divorcios, hijos etc.); económicos que podrían ir de la mano con los familiares, carga laboral excesiva, etcétera.
- 2) **Estímulos internos:** padecimientos de dolores corporales, enfermedades continuas, baja autoestima, etcétera.

El mismo autor manifiesta que existe dos tipos de estrés, tales como:

- 1) **Estrés físico:** se presume que este es causado por enfermedades, traumas, embarazos no deseados y deseados (por distintas situaciones), enfermedades venéreas, infecciones, etcétera.
- 2) **Estrés mental:** originado por problemas de baja autoestima, ansiedad, miedos, económicos y laborales.

## **Burnout**

El término *burnout* fue acuñado por primera vez en los años setenta por Freudenberguer, quien uso dicho término para referirse a síntomas y signos manifestados por el individuo a causa de su exposición a estrés crónico laboral, cuando su estrategia de afrontamiento no es adecuada (Beltrán, Moreno, & Reyes, 2014). Freudenberguer laboraba en un hospital atendiendo a toxicómanos, donde pudo evidenciar como sus compañeros, quienes estaban motivados y con muchas expectativas de trabajo, en un año mostraban pérdidas de energía, desmotivación, ansiedad y depresión. (Oramas, González, & Vergara, 2007).

Sin embargo, fue en el año 1977, en un congreso de psicólogos donde Cristina Maslach empleó esta palabra al indicar que cada vez se suman trabajadores que tienen contacto con el cliente interno y externo, luego de trabajar responsable y motivadamente al cabo de un tiempo pierden estas actitudes y empezaron a demostrar fatiga, desinterés y quemados en sus funciones diarias. (Estrella Silva & Portalanza, 2015)

Para Marente & U. S. O., & Antonio (2006) se puede evidenciar el absentismo en el área laboral cuando los funcionarios huyen o escapan a sus funciones diarias, esto asociado

a las enfermedades laborales representan índices significativos de la repercusión del estrés organizacional sobre los trabajadores.

Citando a Oramas, (2007) lo define como un estado de alteración emocional que tiene incidencia cuyas actividades o profesiones tienen contacto directo con otras personas, por ejemplo: servicio al cliente, médicos, enfermeras, psicólogos, maestros, policías, jueces etc.

Maslach (2009) el burnout es un síndrome psicológico, que frente a un estrés interpersonal en sus funciones laborales diarias involucra consecuencias prolongadas. Es así que la autora define al síndrome de quemado en el trabajo como: (1) Agotamiento emocional, (2) Despersonalización y (3) Baja realización personal en el trabajo. (Olivares & Gil-Monte, 2009).

*Burnout* también nota como estrés laboral. El término estrés fue acuñado en 1936 por el endocrinólogo canadiense Selye (2013), quien señala que se trata de un estado de cansancio emocional causado por las exigencias de un alto rendimiento distinto al normal.

En la actualidad el término burnout no solo es utilizado para personas que tienen contacto con clientes, usuarios etc., se ha evidenciado que cualquier persona puede sufrir de estrés: amas de casa, celebridades, servidores públicos (en cualquier área), profesores, estudiantes, etc., por lo tanto, que el burnout es un término que se está percibiendo a menudo en la sociedad. (García, y otros, 2016)

Los autores también afirman que medicamente, el síndrome de quemado en el trabajo es una patología que se relaciona con el trabajo, el entorno y el diario vivir de las personas que se han afectado por este síntoma; Indican que es un desorden emocional relacionado con el trabajo que da como resultado síntomas físicos y psicológicos, problemas como incapacidades lo que lleva a faltas continuas; Ramírez, y otros, (2018) refieren trastornos como musculoesqueléticos, cardiovasculares, alcoholismo, ansiedad, depresión, además de asociar al burnout con pérdidas económicas para la empresa, en virtud que estas enfermedades ocasionan deterioros personales y familiares, también disminuye la productividad, absentismo, y resultados en torno a la calidad del trabajo.

Mientras que, al estrés como tal, lo consideran un proceso breve,

*“...El burnout hace referencia a una situación extensa de desajuste entre las demandas y los recursos laborales, y el prolongamiento de actitudes pesimistas y negativas hacia el trabajo. Por lo tanto, el estrés y el burnout se lo consideran como la falta de balance entre la demanda y la capacidad de respuesta del individuo, dando como resultado consecuencias altamente negativas en el estado mental del trabajador...”* (Bresó, Salanova, Schaufeli, & Nogareda, 2000)

### **Síntomas y enfermedades psicosociales**

Una de las características que se puede evidenciar en el burnout, es el que se va adhiriéndose poco a poco al ser humano, hasta que va alcanzando una gran envergadura, y va adquiriendo diferentes síntomas, tanto psicológicos, fisiológicos y hasta reacciones sociales, los primeros en evidenciar estos cambios en un funcionario son los compañeros de trabajo, los que afectan directamente al trabajo en equipo y el entorno laboral, por esta razón es de suma importancia tomar medidas necesarias al tener síntomas de alerta de la presencia de burnout en funcionarios. (Estrella Silva & Portalanza, 2015).

Los síntomas que se pueden generar por presencia de burnout se pueden clasificar en somáticos (fatiga crónica, cansancio, gastritis, dolor de cabeza espalda o cuello, dolores musculares, insomnio, alteraciones respiratorias, etc.), conductuales (comportamiento suspicaz, paranoia, inflexibilidad y rigidez, falta de concentración, conductas agresivas), emocionales (odio, agotamiento emocional, irritabilidad, hostilidad, ansiedad), cognitivos (autoestima baja, baja realización personal, impotencia, fracaso profesional) entre las más importantes (Quiceno & Vinaccia Alpi, 2007).

Quienes sufren del síndrome generalmente muestran problemas de salud de tipo psicosomático, emocional, naturaleza actitudinal o de comportamiento. Además, el agotamiento tiene un efecto negativo efectos en las organizaciones (por ejemplo, niveles más altos de licencia por enfermedad, reducción eficacia laboral) y para los usuarios

del servicio, ya que su calidad se deteriora (Vargas & Cañadas, 2013).

*“...El agotamiento emocional se presenta cuando los trabajadores, servidores públicos, empleados sienten que ya están cansados de sus funciones, y ya no pueden dar más de sí...”* (Olivares & Gil-Monte, 2009).

Citando a Vilaret & Ortiz, (2013) consideran al síndrome **“como un proceso de estrés crónico por contacto”**, donde se manifiestan tres aspectos:

- El cansancio emocional: se lo puede evidenciar por la pérdida de energía, constante agotamiento y desgaste.
- La falta de realización personal: sentimientos negativos hacia su propia persona y por ende a sus funciones laborales, los síntomas que se pueden observar son: depresión, aislamiento, constantes agotamientos físicos y psicológicos.
- La despersonalización: actitudes cambiantes, que producen un distanciamiento y no tomar la importancia del caso a los problemas sucitados.

Los autores Olivares y Gil-Monte (2009) definen los tres aspectos de la siguiente manera: La despersonalización como la evolución de actitudes, sentimientos negativos y cinismo hacia los compañeros y clientes de trabajo. Lo que compete a logro personal se asocia cuando una persona tiende a calificarse negativamente en sus funciones, sin objetivos de ascender laboralmente, manteniéndose en su zona de confort. El agotamiento refiere a la motivación diaria del servidor y las ganas de hacer su trabajo.

El síndrome de estar quemado en el trabajo actualmente se analiza como un proceso en lugar de un estado. Por la naturaleza de su trabajo, los profesionales de las fuerzas de seguridad representan un riesgo lo que podría evidenciar un grupo para desarrollar el síndrome de burnout (Freudenberger & Richelson, 1983).

### **Causas del burnout**

Se ha podido evidenciar un sin número de consecuencias a partir de esta enfermedad, sin embargo, diferentes estudios que compete a la persona y su síndrome del quemado, se ha encontrado factores promotores del burnout, a continuación, se describirán los principales. (Forbes Álvarez, 2011)

El autor indica que uno de los primeros agentes de riesgo son los funcionarios quienes dentro de sus funciones se encuentra el trato directo con los clientes externos, no obstante, no queda excluido otro tipo de labores, sin embargo, donde se puede apreciar la presencia del burnout es en general doctores, maestros, encuestadores, vendedores etc. Otro punto a tratar es el tema de horarios excesivos de trabajo y niveles de exigencia que cada vez son más altos y los funcionarios se esfuerzan por conseguir este grado de satisfacción.

Forbes Álvarez (2011), define diferentes fases en el termino del burnout, no sin antes mencionar que el estrés laboral es el comienzo y la base del síndrome del quemado.

- Fase de estrés
- Fase de agotamiento
- Fase de agotamiento defensivo

Discutido por Chermis (1993), los trabajadores menos propensos a sufrir burnout son aquellos con niveles positivos de autoeficacia, en virtud que experimentan menos estrés. Desde el enfoque de relaciones, el punto de la explicación del síndrome se sitúa en los vínculos entre el cliente interno y externo (Acosta, 2006).

### **Maslach Burnout Inventory, MBI como instrumento de medición de burnout**

En 1981 Maslach y Jackson desarrollaron un instrumento para la medición del síndrome burnout basándose en tres dimensiones PA: Realización personal en el trabajo, EE: Agotamiento emocional, D: Despersonalización, y tiene varias versiones, las dimensiones en las que se basa son cansancio o agotamiento, despersonalización y

realización personal (Medina, Soto, & Arata, 2016).

Originalmente en 1981, el MBI estaba formado por 25 ítems, los cuales se dividían en 4 escalas, los tres mencionados ya y la otra denominada "Implicación con el trabajo", fue en 1986 donde se elimina esta última y el test queda finalmente con 21 ítems. En 1996 se publican tres versiones del MBI:

- MBI-HSS. - Human services survey, el cual se dirigía a los profesionales de la salud.
- MBI-ES.- Educators, dirigido a los profesionales de la educación.
- MBI-GS. - General Survey, cuya función son los servicios humanos, este mantiene la estructura tradicional del MBI, sin embargo, los ítems se disminuyen a 16. (Olivares & Gil-Monte, 2009).

El MBI, se creó con la finalidad de medir el burnout en personal de educación y que tenga contacto con personas con necesidad de servicios, sin embargo a lo largo de estudios de este tema diferentes autores han determinado que todo el personal que ejerce cualquier función puede sufrir de este síndrome, razón por la cual se evoluciono el MBI, a un instrumento útil que pueda medir el burnout independientemente de las tareas que realicen, en 1996 se crea el MBI-GS (General Survey) por Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson. (Bresó, Salanova, Schaufeli, & Nogareda, 2000).

El MBI-GS, define los siguientes hitos:

**Desgaste emocional:** se define como una evolución de los ítems del MBI-HSS, lo que incluye agotamiento, cansancio fatiga, terminar acabado al final de la jornada.

**Cinismo:** este ítem refleja indiferencia, distanciamiento a sus funciones, así como una actitud a la defensiva frente a las demandas que amerita su puesto de trabajo.

**Eficacia profesional:** se relaciona con las perspectivas que el funcionario se hace, en correlación con las funciones que realiza, aquí el trabajador expresa su capacidad de trabajo, la realización profesional y sobre todo si su trabajo es bueno y valorado en la empresa,

---

compañía, etcétera (Oramas, González, & Vergara, 2007).

### **Ausentismo**

En los últimos años el ausentismo ha tomado importancia luego de los altos costos que significa la falta de un trabajador, sin embargo, los estudios han evidenciado que las empresas no han hecho mucho por explorar resultados, impactos, factores, etcétera. (Baker-McClearn, Greasley, & Griffith, 2010)

Es indiscutible que el hombre en la actualidad es más sedentario que en otras épocas, así mismo se puede evidenciar desplazamientos de la zona rural hacia ciudades, la evolución de la tecnología y electrónica; ha dado paso a que el ser humano utilice aparatos electrónicos, capaces de realizar tareas que limitan el esfuerzo físico de la persona. (Martínez & Saldarriaga, 2008)

Hoy en día, uno de los temas más complejos en torno a las organizaciones es el absentismo laboral, esto en virtud de los altos costos que constituye la ausencia laboral, que no es más que un fenómeno que se da en todas las partes del mundo, es un problema que abarca temas de índole social, económica, humana.

Por otro lado Restrepo & Salgado, (2013) sostienen que el absentismo es un problema que afecta directamente al colaborador y su desempeño dentro de la institución. Aqueja la productividad de la empresa, las operaciones e impide la toma de decisiones, siendo esta una de las bajas importantes, en virtud que problemas pueden agrandarse, los trámites ocupan más tiempo de lo necesario, y tomar acciones desprevénidas y apresuradas.

Ribaya, (2014), explica que el término absentismo laboral significa no asistir al trabajo en sus horarios habituales, ya sea por llegar tarde, salir antes, independientemente de la justificación que el colaborador emita. Por lo tanto la definición del autor es lo que compete a la ausencia de un empleado a su puesto de trabajo, en una jornada laboral legal, es así que lo que compete a vacaciones y días festivos no se lo puede determinar como absentismo.

El término del absentismo laboral Scribá, Pérez, & Bolumar, (1992) lo describen como un

problema influenciado por factores como: personalidad, socio-demográficos (edad, género, estado civil, cargas familiares), carga laboral, grado de responsabilidad, antigüedad, y en el caso del servidor público el tipo de contrato, tomando en cuenta que la Ley Orgánica del Servidor Público identifica tres tipos de contratos: ocasionales, nombramiento provisional y nombramiento permanente.

Discutido por Navarrete, Gómez, Gómez, & Jiménez, (2005), los autores concluyen que existen varias causas para que se de esta baja laboral, como enfermedades respiratorias, alcohol, drogas, vida nocturna, estrés y falta de motivación; de la misma manera se puede evidenciar la relación entre factores psicosociales y la salud.

En 1984 Steers y Rhodes, determinan la existencia de 209 variables que causan el absentismo, las cuales se pueden agrupar en ocho categorías: 1) actitudes de trabajo; 2) factores económicos; 3) factores organizacionales; 4) ambiente laboral; 5) satisfacción laboral; 6) temas personales; 7) factores externos (clima); 8) cambio organizacional (Boada, Diego, Agulló, & Mañas, 2005).

En la investigación de los autores Escrivá, Pérez, & Bolumar, (1992) se puede evidenciar que de cada tres trabajadores uno ha presentado absentismo laboral en un periodo de 21 días en mujeres y cada 26 días en varones, lo que demuestra un problema grave en el entorno laboral.

Mientras que Restrepo & Salgado, (2013), identifican que para el género masculino la edad refleja socialización, lo que disminuye el absentismo, mientras que conforme a la edad para las mujeres aumenta la responsabilidad, por lo tanto podrían sufrir de absentismo, con este ejemplo se puede evaluar que el estado civil, las cargas familiares, la educación, son variables que se pueden correlacionar con este término.

Una de las principales causas para que exista este síndrome en una institución es por razones médicas, esto con base en la investigación de Saldarriaga & Martínez, (2007), donde indican que las tasas de absentismo se han incrementado en un 30% en los países industrializados en los últimos 25 años, una posible causa que se da este incremento es la

disminución en la actividad física, lo que ha generado el incremento en lo que compete a enfermedades crónicas degenerativas.

Martínez & Saldarriaga, (2008) investigaron las enfermedades mas comunes en una empresa, por lo tanto dividieron a la población en tres grupos:

**Activos.-** personas que participan activamente en distintos programas de salud Psico-Física, son aquellos que realizan de 4-5 sesiones semanales de alguna actividad y llevan un buen estilo de vida.

**Mixtos.-** unión de personas activas como sedentarias, en virtud que es la población más alta.

**Sedentarios.-** personal que indica no realizar ningún tipo de actividad física.

Diversas investigaciones han aportado la teoría que las personas sin actividad física son mas propensas a adquirir enfermedades lo que originaría una incapacidad y posterior absentismo, adicional el tema de la motivación laboral es un determinante factor para que el trabajador falte a su jornada de trabajo, razón por la cual es de suma importancia trabajar en planes de actividades deportivas, físicas y psicológicas. (Collana, 2015)

En el año 2010 se emitió el Registro Oficial Suplemento 294 de la Ley Orgánica De Servicio Público, LOSEP; en su capítulo 2.- *DE LAS LICENCIAS, COMISIONES DE SERVICIO Y PERMISOS*, en los artículos 26 al 29, la ley indica que existen:

- Licencias con remuneración; enfermedades físicas, psicológicas y catastróficas; maternidad, calamidades domésticas y matrimonios.
- Licencia sin remuneración: aplica a encargos de entidades públicas, servicio militar, participar como candidatos de elección popular.
- Vacaciones y permisos: los servidores públicos gozan de 30 días por año pagadas, luego de cumplir 11 meses continuos de labores.

El sector público divide las vacaciones en dos grupos: licencia con cargo a vacaciones (de uno a siete días) y vacaciones a partir del día ocho.

## **Enfoque, diseño y método.**

### **Instrumentos**

**Maslach burnout Inventory** y su versión General Survey elaborado por Maslach y Jackson, estructurado a partir de 16 ejes que, según señala el manual (Olivares, Mena, Jélvez & Macía, 2014), se distribuyen en tres sub categorías denominadas: Eficacia profesional (6 ítems), Agotamiento (5 ítems) y Cinismo (5 ítems).

Este cuestionario fue adaptado a las necesidades del SERT.

### **Procedimiento**

En primera instancia se revisaron los distintos métodos para evaluar el síndrome de Burnout llegando a la conclusión que el más confiable, con base en la literatura es el Maslach Burnout Inventory versión general survey, se escogió esta versión luego de revisar publicaciones y determinar que este cuestionario es general, para todo tipo de funciones y cargos, pese a que existen pocos artículos del GS en castellano, varios autores han realizado trabajos donde se puede observar que existe mayor fiabilidad que las otras versiones. (Moreno, Rodríguez, & Escobar, 2001)

Como primer punto se solicitó permiso a la empresa pública de movilidad EMOV EP, en virtud de accesos y confidencialidad, luego se organizó con la jefa del SERT quien supo indicar que el total de servidores públicos de esta área es de 74 personas divididas entre las rutas donde ejercen sus funciones: Centro Histórico, El Ejido, Feria Libre y Misicata; se entregó un listado con los nombres de todo el personal dividido por las zonas mencionadas y los códigos de cada uno. Lo primero que se realizó fue validar la encuesta con un controlador quien supo manifestar sus observaciones con base en las necesidades del SERT; Luego de esta información se decidió realizar un censo dado que la población es pequeña, se determinó un día entero para realizar la encuesta, la misma que consto de dos partes la primera que constaba en primera instancia con un texto donde se indicaba que la encuesta tiene como finalidad el trabajo de titulación, sin embargo los resultados podrían entregar información para que la empresa tome las acciones necesarias, luego de esto se

solicitaban datos demográficos, la segunda parte era destinada para el MBI.

El periodo en el que se realizó las encuestas fue en el mes de marzo del 2018. La jornada empezó a las 7 am, el primer punto fue centro histórico donde el personal que labora en esta ruta realiza su marcación, se les indico de que se trataba la encuesta, y que previamente se contaba con la autorización de la institución aproximadamente 14 funcionarios se evaluaron en dicho punto, el siguiente punto fue el Ejido donde los controladores ingresaban a sus funciones a las 8 am aquí realizaron la encuesta el personal que tiene ruta en el ejido y en winchaje.

A las 9 am nuevamente el punto fue centro histórico para el siguiente grupo, finalmente Feria libre y Misicata fueron encuestados dado que son un número menor de participantes; en total fueron encuestados 70 personas, ya que 4 de los funcionarios gozaban de sus vacaciones y permiso de maternidad. Por persona el tiempo aproximado en aplicar la encuesta fue de 7 minutos.

Adicional en las oficinas de la EMOV con el apoyo del departamento de talento humano, se realizó un levantamiento de información acerca del absentismo laboral de cada funcionario del SERT, se tomó el file de los 70 funcionarios encuestados y se subió la información a una matriz en Excel con la información de las bajas laborales que tuvieron durante el año 2016 y 2017.

## Resultados

Para este estudio se realizó un censo en virtud que el total de funcionarios de esta área son 74 personas sin embargo cuatro de estas estaban en periodo de maternidad o gozaban de sus vacaciones; por lo tanto, se consideró a 70 servidores públicos del Servicio de Estacionamiento Rotativo Tarifado (SERT) en su mayoría hombres cuyas edades oscilan entre 26 y 31 años, casados, que tienen más de un hijo y tiene sus estudios secundarios culminados.

La mayoría de estas personas tienen horario de trabajo rotativo y llevan en su trabajo actual entre 6 y 10 años, tienen nombramiento permanente y el área de trabajo en la que se desenvuelven es supervisión pedestre. En la muestra para este estudio participaron 70

personas, con las cuales se obtuvieron los siguientes resultados. El 38.57% de la muestra fueron mujeres y el 61.43% fueron hombres, con edades entre 17 y 48 años, con un promedio de 33 años (SD=15.09). La mayoría de los encuestados 57.14% están casados, el 30% son solteros y 10% en unión libre. El 55.71% tiene más de un hijo, el 28.57% 1 hijo y el 14.29% no tienen hijos. El 85.71% tiene estudios secundarios, el 12.86% estudios universitarios y el 1.43% estudios primarios culminados.

De las personas que tienen estudios universitarios el 2.86% representa a Ingenieros Comerciales, mientras que 92.86% se encuentra trabajando en horario rotativo y el 7.14% en jornada regular. Por otra parte, un 31.43% de la muestra tienen en su trabajo actual entre 6 y 10 años, el 30% entre 1 y 5 años, el 27.14% entre 11 y 15 años, el 7.14% menos de un año, el 2.86% entre 16 y 20 años y el 1.43% menos de 6 meses. Así mismo, el 48.57% de las personas tiene nombramiento permanente, el 25.71% tiene estabilidad laboral, el 12.86% tienen contrato ocasional y el 11.43% tienen nombramiento provisional. El 74.29% está en el área de supervisión pedestre, el 14.29% en el área de patio de custodia-winchaje, el 7.14% en el área de base de radio y el 4.29% en el área de central semafórica. De las personas que se encuentran en supervisión pedestre el 44.29% están en el centro histórico, el 14.29% en el Ejido y el 14.29% en la Feria Libre.

## Identificación del síndrome del estrés laboral en los servidores públicos del SERT

La media más alta obtenida fue en la escala de Eficacia Profesional (M= 5.37, SD=0.99), las medias de las otras dos escalas Desgaste Emocional (M=1,68) y Cinismo (M= 1,03) son más bajas comparativamente.

Tabla 1. **Síndrome de estrés laboral**

Escalas	M	SD	Min	Máx.
---------	---	----	-----	------

## Diagnóstico del Síndrome de Desgaste Ocupacional (Burnout) y su posible correlación con el absentismo de servidores públicos del Servicio de Estacionamiento Rotativo Tarifado.

Desgaste emocional	1,68	1,40	-	5,80
Cinismo	1,03	1,15	-	3,80
Eficacia profesional	5,37	0,99	-	6,00

**Fuente:** Trabajo investigativo. **Elaboración:** Andrea Ordóñez, 2018

En cuanto al test de Burnout, el desgaste emocional es medio bajo, el cinismo está en nivel medio bajo y en la escala de eficacia profesional como funciona contrario a las escalas anteriores está en un nivel alto, que significa que en general no hay síndrome de estrés laboral.

De la muestra de estudio del personal del SERT el 97.14% no se encuentra afectados por el síndrome de estrés laboral, mientras que el 2.86% si se encuentran afectados por este.

Tabla 2. **Presencia de Burnout**

Burnout	Frecuencia	Porcentaje
Sí	2	2.86 %
No	68	97,14 %
Total	70	100 %

**Fuente:** Trabajo investigativo. **Elaboración:** Andrea Ordóñez, 2018

### Síndrome de burnout como factor de existencia de absentismo laboral.

#### Chi-Cuadrado

Para relacionar estadísticamente las variables de interés, será necesario aplicar la herramienta estadística Chi-cuadrado, que es una prueba de independencia entre dos variables cualitativas.

Regla de decisión: Para decidir en una prueba de Chi-cuadrado, se pondrán a prueba de independencia dos variables; es decir, se probará que las dos variables en cuestión son independientes (o no existe relación entre ellas). Para decidir se basará en el valor de Chi-cuadrado que el sistema SPSS arroje siempre con un nivel de confianza del 95%.

Si el valor de la significancia asintótica bilateral (valor p) es mayor a 0,05, se acepta la hipótesis nula.

Si el valor de la significancia asintótica bilateral (valor p) es menor a 0,05, se rechaza la hipótesis nula; es decir, las dos variables son dependientes.

#### Prueba Chi- Cuadrado de Burnout con Absentismo 2016

Al realizar la comparación de las variables síndrome de burnout y nivel de absentismo laboral 2016, se tiene que estas variables son independientes, es decir, no están relacionadas entre sí, lo que quiere decir que el síndrome de burnout no es el factor que provoca el absentismo laboral, sino que este absentismo viene dado por otras causas o variables de estudio.

#### Prueba Chi- Cuadrado de Burnout con Absentismo 2017

Al realizar la comparación de las variables síndrome de burnout y nivel de absentismo laboral 2017, se tiene que estas variables son independientes, es decir, no están relacionadas entre sí, lo que quiere decir que el síndrome de burnout no es el factor que provoca el absentismo laboral, sino que este absentismo viene dado por otras causas o variables de estudio.

Lo que compete al síndrome de Burnout y las características sociodemográficas, se tiene que las variables sociodemográficas son independientes, es decir, no están relacionadas entre sí.

El absentismo laboral de 2016 y las características sociodemográficas, se tiene que únicamente las variables estudios culminados, tiempo en su trabajo actual y tipo de contrato son dependientes de la variable absentismo laboral, es decir, están relacionadas entre sí. El resto de variables sociodemográficas no tienen relación con el absentismo.

---

Al realizar la comparación entre el Absentismo laboral de 2017 y las características sociodemográficas, se tiene que las variables sociodemográficas son independientes, es decir, no están relacionadas entre sí.

### **Conclusiones:**

El presente trabajo tuvo como punto de partida determinar si existe burnout en funcionarios públicos de la empresa de movilidad concretamente al área del SERT, y si esta sería causa para el absentismo que existe en esta área de la empresa pública de movilidad. La hipótesis se la dio luego de entrevistas con la jefa de área, un colaborador del SERT y el jefe de talento humano, esto en virtud de las constantes faltas del personal y los problemas que se suscitaban por las funciones que ejercían, sin embargo el análisis apuntó que los funcionarios públicos de este departamento no se encuentran afectados por estrés laboral, por lo que la empresa debería evaluar cuáles son las posibles causas para el absentismo, como podría ser remuneraciones, clima laboral, salario emocional, horarios, etcétera.

En los profesionales el desarrollo del *burnout* aparece a consecuencia de exposición de la persona a frecuentes fuentes de estrés propias del ámbito laboral y la falta de estrategias para afrontarlos. El estrés se expresa como una respuesta inespecífica que el cuerpo genera al exponerse a cualquier demanda, cierto tipo de relación en virtud que solo nueve personas cuentan con una carrera profesional.

El absentismo es uno de los comportamientos que afecta a una empresa y su clima laboral, se entiende por este término como una conducta de abandono de su puesto de trabajo por distintas causas, como resultado de absentismo en una organización, se puede evidenciar dificultades en la planificación, organización, económicos, desmotivación etc.

Al realizar la comparación de las variables síndrome de Burnout y nivel de absentismo laboral 2016, se tiene que estas variables son independientes, es decir, no están relacionadas entre sí, lo que quiere decir que el síndrome de Burnout no es el factor que provoca el absentismo laboral, sino que este absentismo viene dado por otras causas o variables de estudio.

Lo que compete al absentismo laboral de 2017 y las características sociodemográficas, se tiene que únicamente las variables estudios culminados, tiempo en su trabajo actual y tipo de contrato son dependientes de la variable absentismo laboral, es decir, están relacionadas entre sí. El resto de variables sociodemográficas no tienen relación con el absentismo.

Se considera que este trabajo aportará a futuras investigaciones de manera que se pueda prestar más atención al síndrome de Burnout en relación a diversas variables, de manera que pueda evidenciarse sus causas y consecuencias.

A partir de estos resultados se pueden plantear futuros análisis afines, con base a los factores que se encuentran relacionados con el Burnout, identificado específicamente el impacto en el desarrollo de las funciones ejecutadas en el ámbito laboral así como también en el ambiente familiar y social con el objeto de ampliar el alcance de afectación en la presentación de este tipo de síndrome, Lo que compete al absentismo laboral tampoco ha sido explotado en el tema de la investigación y es de suma importancia evaluarlo en virtud que es un problema que cada vez se hace más fuerte en las empresas sobre todo por las consecuencias que ocasiona las faltas a su puesto de trabajo y los altos costos que le genera. Dicho esto se debe evaluar las razones para que se den faltas constantes pero sobre todo crear estrategias que disminuyan estas ausencias.

Un hito importante a investigar sería el absentismo laboral y el burnout en el sector público en el Ecuador, de esa manera se podrá observar cifras, causas, efectos y posibles maneras de mitigar estos problemas.

Existen muy pocas investigaciones a cerca de la medición del burnout en este país, lo que limita la obtención de porcentajes y antecedentes para este trabajo de titulación, se sugiere para futuros trabajos de investigación en el Ecuador, se investigue si existe burnout en las empresas locales, así como investigar en lo que compete al sector público.

---

**Bibliografía**

- Acosta, P. (2006). Remittances And Development In Latin America. *Wiley Online Library*.
- Alvarado, K. (2009). Validez Factorial De Maslach Burnout Inventory (Versión Castellana) En Educadores Costarricenses / Factorial Validity Of Maslach Burnout Inventory (Spanish Version) In Costa Rica's Teachers. *Los Contenidos De Este Artículo Están Bajo Una Licencia* , 1-22.
- Álvarez, R. (2011). El Síndrome De Burnout: Síntomas, Causas Y Medidas De. *CEGESTI*.
- Apiquian, A. (2007). *El Síndrome Del Burnout En Las Empresas*. México: Universidad Anáhuac México Norte .
- Ayuso Marente, J. A. (2006). Profesión Docente Y Estrés Laboral: Una Aproximación A Los Conceptos De Estrés Laboral Y Burnout . *Revista Iberoamericana De Educación*, 1-15.
- Baker - Mcclern, D., Greasley, K., & Griffith, F. (2010). Absence Management And Presenteeism: The Pressures On Employees To Attend Work And The Impact Of Attendance On Performance . *Human Resource Management Journal* , 311-328.
- Beltrán, C. A., Moreno, M., & Pérez, M. (2004). Apoyo Social Y Síndrome De Quemarse En El Trabajo O Burnout: Una Revisión. *Psicología Y Salud*, 79-87.
- Boada, J., Diego, R., Agulló, E., & Mañas, M. (2005). El Absentismo Laboral Como Consecuente De Variables Organizacionales . *Psicothema*, 212-218.
- Bresó, E., Salanova, M., Schaufeli, W., & Nogaredo, C. (200). *NTP 732: Síndrome De Estar Quemado Por El Trabajo "Burnout" (III): Instrumento De Medición*. Obtenido De [Http://Www.Insht.Es/Inshtweb/Contenidos/Documentacion/Fichastecnicas/NTP/Ficheros/701a750/Ntp\\_732.Pdf](http://www.insht.es/inshtweb/Contenidos/Documentacion/Fichastecnicas/NTP/Ficheros/701a750/Ntp_732.Pdf)
- Brito Vera, J. P., Cabrera Medina, H. R., & Cedillo Bailón, J. P. (2012). Prevalencia Y Factores Influyentes Del Síndrome De Burnout En Internos Y Residentes De Los Hospitales Vicente Corral Moscoso Y José Carrasco Arteaga, Cuenca-Ecuador, Enero-Julio 2011. Cuenca.
- C- EMOV. (25 De Octubre De 2017). *Alcaldía De Cuenca*. Obtenido De Lanzamiento De La Campaña: [Http://Www.Emov.Gob.Ec/?Q=Content/Lanzamiento-De-La-Campa%C3%B1a-%E2%80%9Ccuencanos-M%C3%A1s-Humanos%E2%80%9D](http://www.emov.gob.ec/?Q=Content/Lanzamiento-De-La-Campa%C3%B1a-%E2%80%9Ccuencanos-M%C3%A1s-Humanos%E2%80%9D)
- Campos, M. (2006). *Causas Y Efectos Del Estrés Laboral*. San Salvador: Universidad De El Salvador.
- Candilejo Morales, C. E. (2016). *Los Riesgos Psicosociales Y Su Incidencia En El Rendimiento Laboral De Los Colaboradores De La Microempresa SECOIN En El Año 2016*. Ambato, Ecuador .
- Cañadas-De La Fuente, G., San Luis, C., Lozano, L., Vargas, C., Garcia, I., & De La Fuente, E. (2014). Evidencia De Validez Factorial Del Maslach Burnout Inventory Y Estudio De Los Niveles De Burnout En Profesionales Sanitarios . *Revista Latinoamericana De Psicología*, 44-52.

- 
- Castillo, L. (11 De Junio De 2015). Cuenca Busca Bajar Las Multas Por Mal Estacionamiento Con Una Campaña De Socialización. *El Comercio* .
- Ccollana, Y. (2015). Rotación Del Personal, Absentismo Laboral Y. *Revista De Ciencias Empresariales De La Universidad De San Martín De Porres*, 50-59.
- Chacón Roger, M., & Grau Abalo, J. A. (2004). Burnout Y Variables Personales Moduladoras En Enfermeros Que Trabajan En Hospitales Oncológicos . *Psicología Y Salud*, 67-78.
- Del Rio Portilla, I. (2006). Estres Y Sueño. *Revista Mexicana De Neurociencia*, 15-10.
- EMOV . (25 De Octubre De 2017). Obtenido De [Http://Www.Emov.Gob.Ec/?Q=Content/Lanzamiento-De-La-Campa%C3%B1a-%E2%80%9Ccuencanos-M%C3%A1s-Humanos%E2%80%9D](http://www.emov.gob.ec/?Q=Content/Lanzamiento-De-La-Campa%C3%B1a-%E2%80%9Ccuencanos-M%C3%A1s-Humanos%E2%80%9D)
- EMOV. (9 De Mayo De 2018). *Alcaldía De Cuenca*. Obtenido De Capacitación: [Http://Www.Emov.Gob.Ec/?Q=Content/Capacitaci%C3%B3n-En-%E2%80%9Cprimera-Respuesta-Pre-Hospitalaria%E2%80%9D](http://www.emov.gob.ec/?Q=Content/Capacitaci%C3%B3n-En-%E2%80%9Cprimera-Respuesta-Pre-Hospitalaria%E2%80%9D)
- Escribá, V., Pérez, S., & Bolumar, F. (1992). Absentismo Laboral Del Personal De Enfermería De Los Hospitales Valencianos. *Gaceta Sanitaria* , 239-244.
- Estrella Silva, M. G., & Portalanza, A. (2015). El Burnout Y Su Aplicación En El Sector De La Aviación: Una Aproximación Conceptual . *Suma De Negocios*, 204-211.
- Ferro, C., Garcia, E., & Lareo, B. (2014). Determinantes Del Absentismo Laboral Según Enfoque Sociológico. Caso: Empresa Auxiliar Automoción Española. *Revista Venezolana De Gerencia*, 575-597.
- Forbes Álvarez, R. (2011). *Exito Empresarial* . Obtenido De [Http://Www.Cegesti.Org/Exitoempresarial/Publicaciones/Publicacion\\_160\\_160811\\_Es.Pdf](http://www.cegesti.org/exitoempresarial/Publicaciones/Publicacion_160_160811_Es.Pdf)
- Freudenberger, H., & Richelson, G. (1983). *Burn- Out*. Random House Publishg Group.
- Gallego, A. E., & Fernandez, L. (1991). El Síndrome Del Burnout O El Desgaste Profesional. *Revista De La Asociación Española De Neuropsiquiatría*, 257-265.
- García Castro, P., Gatica Barrientos, M., Cruz Sosa, E., Luis Gatica, K., Vargas Hernández, R., Hernández García, J., & Ramos Velázquez, V. (2016). Factores Que Detonan El Síndrome De Burn-Out. *Revista Iberoamericana De Contaduría, Economía Y Administración*, 105-128.
- García, P., Gatica, M., & Vargas, R. (2007). Factores Que Detonan El Síndrome De Burn-Out. *Revista Iberoamericana De Contaduría, Economía Y Administración* .
- García, P., Gatica, M., Gatica, L., Vargas, R., Hernández, J., Ramos, V., & Macías, D. (2016). Factores Que Detonan El Síndrome De Burn-Out. *Revista Iberoamericana De Contaduría, Economía Y Administración*.
- González Gutiérrez, J. L., Garrosa Hernández, E., & Moreno Jiménez, B. (2000). La Evaluación Del Estrés Y El Burnout Del Profesorado: El
-

- 
- CBP-R. *Revista De Psicología Del Trabajo Y De Las Organizaciones* , 151-171.
- Guerrero, E., & Rubio, J. (2005). ESTRATEGIAS DE PREVENCIÓN E INTERVENCIÓN DEL "BURNOUT". *Salud Mental*.
- Hamoui, Y., Sirit, Y., & Bellorin, M. (2007). Absentismo Laboral Del Personal Administrativo De Una Universidad Pública Venezolana, 2000-2002. *Salud De Los Trabajadores*, 107-118.
- Manzanares Medina, E., Merino Soto, C., & Fernández Arata, M. (2016). Estructura Interna Del Maslach Burnout Inventory (MBI) En Una Muestra De Sacerdotes Y Religiosas Católicas Peruanos. *Salud Y Sociedad*, 198-211.
- Martínez, E., & Saldarriaga, J. (2008). Inactividad Física Y Ausentismo Laboral En El Ámbito Laboral . *Revista De Salud Pública* , 227-238.
- Maslach, C. (2009). Comprendiendo El Burnout. *Ciencia Y Trabajo*, 37-43.
- Mazón, J. P., & Rivadeneira Martínez, T. M. (2017). Síndrome De Burnout Y Satisfacción Laboral Del Personal Operativo Del Servicio Integrado De Seguridad Ecu 911 Cantón Riobamba. Ecuador: Universidad Nacional De Chimborazo, 2017.
- Molinera Mateos, J. (2006). Absentismo Laboral : Causas, Control Y Análisis, Nuevas Formas, Técnicas Para Su Reducción. (F. Editorial, Ed.).
- Moreno, B., Rodríguez, R., & Escobar, E. (2001). La Evaluación Del Burnout Profesional.- Factorización Del MBI-GS. UN ANALISIS PRELIMINAR. *ANSIEDAD Y ESTRES*, 69-78.
- Navarrete, A., Gómez, V., Gómez, R., & Jiménez, M. (2005). Ausentismo Laboral En Una Institución De Seguridad Social Y Factores Relacionados . *Rev Med Inst Mex Seguro*, 373-376.
- Nova, P. (1996). El Absentismo Laboral Como Indicador De Unas Deficientes Condiciones De Trabajo . *Cuadernos De Relaciones Laborales* , 1-14.
- Olivares, V., & Gil-Monte, P. (2009). Análisis De Las Principales Fortalezas Y Debilidades Del "Maslach Burnout Inventory" (MBI). *Ciencia Y Trabajo*, 160-167.
- Oramas, A., González, A., & Vergara, A. (2007). El Desgaste Profesional. Evaluación Y Factorialización Del MBI-GS. *Revista Cubana De Salud Y Trabajo*, 37-45.
- Pastrana, M. (2009). *Guía De Prevención De Riesgos Psicosociales*. Departamento De Asistencia Técnica Para La Prevención De Riesgos Laborales UGT Andalucía.
- Pérez , J. (2013). Effect Of Burnout And Work Overload On The Quality Of Work Life. *SciELO*.
- Quiceno, J. M., & Vinaccia Alpi, S. (2007). Burnout: "Síndrome De Quemarse En El Trabajo (SQT)". *Acta Colombiana De Psicología*, 117-125.
- Quiroz Valdivia, R., & Saco Méndez, S. (2003). Factores Asociados Al Síndrome Burnout En Médicos Y Enfermeras Del Hospital Nacional Sur Este De Essalud Del Cusco. *Revista Semestral De La Facultad De Medicina Humana - UNSAAC*, 11-22.
-

- Ramírez, M., Otero, P., Blanco, V., Ontaneda, M., Díaz, O., & Vázquez, F. (2018). Prevalence And Correlates Of Burnout In Health Professionals In Ecuador. *Comprehensive Psychiatry*, 73-83.
- Restrepo, C., & Salgado, E. (2013). Types Of Contracts And Worker Absenteeism In Colombia. *ELSEVIER*, 401-408.
- Ribaya Mallada, F. J. (2004). La Gestión Del Absentismo Laboral En Las Empresas Españolas. *Atenea: Publimatic*, 1-14.
- Ribaya, F. (2014). La Gestión Del Absentismo Laboral En Las Empresas Españolas. *Methods*, 1-14.
- Saldarriaga, J. F., & Martínez, E. (2007). Factores Asociados Al Ausentismo Laboral Por Causa Médica En Una Institución De Educación Superior . *Rev Fac Nac Salud Pública* , 32-39.
- Selye, H. (2013). Stress Y Resiliencia. Hans Selye Y El Encuentro De Las Dos Culturas. *Scielo*.
- Tiempo, E. (18 De Abril De 2018 ). Cada Hora Se Agrede A Funcionarios De La EMOV. *Diario El Tiempo*, Págs. 4-5.
- Vargas, C., & Cañadas, G. (2013). *Prevalence And Risk Factors Of Burnout Syndrome Among Spanish Police*. España: Psicothema.
- Vilaret, A., & Ortiz, Á. (2013). Carga Mental Y Síndrome De Burnout En Docentes A Tiempo Completo De Una Universidad De Quito. *EIDOS*, 36-47.

**Diagnóstico del Síndrome de Desgaste Ocupacional (Burnout) y su posible correlación con el absentismo de servidores públicos del Servicio de Estacionamiento Rotativo Tarifado.**

---

**Anexos:**

**Burnout vs absentismo y variables sociodemográficas**

Absentismo	No existe relación
Edad	No existe relación
Sexo	No existe relación
Estado Civil	No existe relación
Número de hijos	No existe relación
Estudios culminados	No existe relación
Horario de Trabajo	No existe relación
Tiempo en su trabajo actual	No existe relación
Tipo de contrato	No existe relación
Área de trabajo más frecuente	No existe relación
Área de trabajo más frecuente: Supervisión Pedestre	No existe relación

Fuente: Propia

**Absentismo 2016 y 2017 vs variables sociodemográficas**

Sociodemográficas	A2016	A2017
Edad	No existe relación	No existe relación
Sexo	No existe relación	No existe relación
Estado Civil	No existe relación	No existe relación
Número de hijos	No existe relación	No existe relación
Estudios culminados	Si existe relación	No existe relación
Horario de Trabajo	No existe relación	No existe relación
Tiempo en su trabajo actual	Si existe relación	No existe relación
Tipo de contrato	Si existe relación	No existe relación
Área de trabajo más frecuente	No existe relación	No existe relación
Área de trabajo más frecuente: Supervisión Pedestre	No existe relación	No existe relación

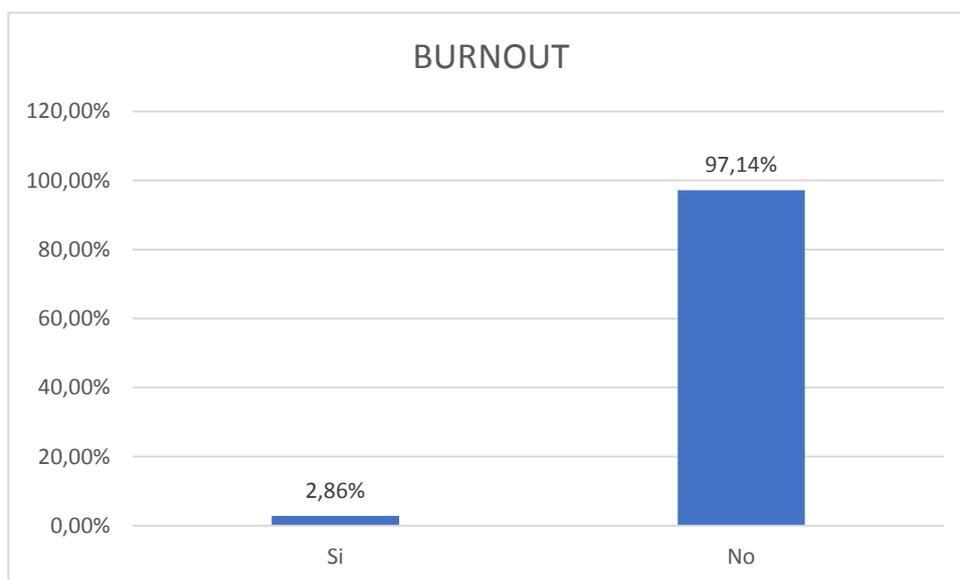
## VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS

VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Edad	20-25	7 10.00%
	26-31	17 24.29%
	32-37	12 17.14%
	38-43	11 15.71%
	44-49	5 7.14%
	50-55	8 11.43%
	56 o más	2 2.86%
	Ns/Nr	8 11.43%
Sexo	Femenino	27 38.57%
	Masculino	43 61.43%
Estado Civil	Soltero	21 30.00%
	Casado	40 57.14%
	Unión Libre	7 10.00%
	Divorciado	1 1.43%
	Ns/Nr	1 1.43%
Número de hijos	Sin hijos	10 14.29%
	Con 1 hijo	20 28.57%
	Más de 1 hijo	39 55.71%
	Ns/Nr	1 1.43%
Estudios culminados	Primaria	1 1.43%
	Secundaria	60 85.71%
	Universitarios	9 12.86%
Carrera estudiada	Contabilidad	1 1.43%
	Marketing	1 1.43%
	Sistemas	1 1.43%
	CCFF	1 1.43%
	Derecho	1 1.43%
	Administración	2 2.86%
	Turismo	1 1.43%
	Gastronomía	1 1.43%
	Ns/Nr	61 87.14%
Horario de Trabajo	Rotativo	65 92.86%
	Jornada Regular	5 7.14%
Tiempo en su trabajo actual	Menos de seis meses	1 1.43%
	Menos de un año	5 7.14%
	Entre 1 y 5 años	21 30.00%
	Entre 6 y 10 años	22 31.43%
	Entre 11 y 15 años	19 27.14%

**Diagnóstico del Síndrome de Desgaste Ocupacional (Burnout) y su posible correlación con el absentismo de servidores públicos del Servicio de Estacionamiento Rotativo Tarifado.**

	Entre 16 y 20 años	2	2.86%
Tipo de contrato	Ocasional	9	12.86%
	Nombramiento Provisional	8	11.43%
	Nombramiento Permanente	34	48.57%
	Estabilidad Laboral	18	25.71%
	Ns/Nr	1	1.43%
Área de trabajo más frecuente	Supervisión Pedestre	52	74.29%
	Central Semafórica	3	4.29%
	Patio de Custodia-Winchaje	10	14.29%
	Base de radio	5	7.14%
Área de trabajo más frecuente: Supervisión Pedestre	Ejido	10	14.29%
	Centro Histórico	31	44.29%
	Feria Libre	10	14.29%
	Ns/Nr	19	27.14%

Fuente: Propia



Fuente: Propia

**Burnout vs Nivel de absentismo laboral 2016**

		Nivel de absentismo laboral				Total
		Nulo	Bajo	Medio	Alto	
Tiene Burnout	Sí			50.0%	50.0%	100.0%
	No	33.8%	35.3%	5.9%	25.0%	100.0%
Total		32.9%	34.3%	7.1%	25.7%	100.0%

Fuente: Propia

**Diagnóstico del Síndrome de Desgaste Ocupacional (Burnout) y su posible correlación con el absentismo de servidores públicos del Servicio de Estacionamiento Rotativo Tarifado.**

**Prueba Chi-Cuadrado**

	Valor	gl	Sig. Asintótica (p)
Chi-Cuadrado Pearson	7.149	3	.067
N de Casos	70		

Prueba Chi- Cuadrado de Burnout con Absentismo 2017

**Burnout vs Nivel de absentismo laboral 2017**

		Nivel de absentismo laboral				Total
		Nulo	Bajo	Medio	Alto	
Tiene Burnout	Sí				100.0%	100.0%
	No	25.0%	38.2%	14.7%	22.1%	100.0%
Total		24.3%	37.1%	14.3%	24.3%	100.0%

**Prueba Chi-Cuadrado**

	Valor	gl	Sig. Asintótica (p)
Chi-Cuadrado Pearson	6.419	3	.093
N de Casos	70		

Fuente: Propia

**ChiCuadrado**

**Burnout vs Variables Sociodemográficas**

Variables Sociodemográficas	Valor P	Relación
Edad	0.987	No existe relación
Sexo	0.736	No existe relación
Estado Civil	0.194	No existe relación
Número de hijos	0.301	No existe relación
Estudios culminados	0.842	No existe relación
Horario de Trabajo	0.691	No existe relación
Tiempo en su trabajo actual	0.481	No existe relación
Tipo de contrato	0.811	No existe relación
Área de trabajo más frecuente	0.525	No existe relación
Área de trabajo más frecuente: Supervisión Pedestre	0.720	No existe relación

**Diagnóstico del Síndrome de Desgaste Ocupacional (Burnout) y su posible correlación con el absentismo de servidores públicos del Servicio de Estacionamiento Rotativo Tarifado.**

Fuente: Propia

**Absentismo Laboral 2016 vs Variables Sociodemográficas**

<b>Absentismo 2016</b>	<b>Valor P</b>	<b>Relación</b>
Edad	0.513	No existe relación
Sexo	0.572	No existe relación
Estado Civil	0.756	No existe relación
Número de hijos	0.544	No existe relación
Estudios culminados	0.028*	Si existe relación
Horario de Trabajo	0.749	No existe relación
Tiempo en su trabajo actual	0.012*	Si existe relación
Tipo de contrato	0.015*	Si existe relación
Área de trabajo más frecuente	0.358	No existe relación
Área de trabajo más frecuente: Supervisión Pedestre	0.076	No existe relación

**\*Significativo al 0.05**

**Absentismo Laboral 2017 vs Variables Sociodemográficas**

<b>Absentismo 2017</b>	<b>Valor P</b>	<b>Relación</b>
Edad	0.191	No existe relación
Sexo	0.191	No existe relación
Estado Civil	0.982	No existe relación
Número de hijos	0.643	No existe relación
Estudios culminados	0.138	No existe relación
Horario de Trabajo	0.574	No existe relación
Tiempo en su trabajo actual	0.469	No existe relación
Tipo de contrato	0.924	No existe relación
Área de trabajo más frecuente	0.679	No existe relación
Área de trabajo más frecuente: Supervisión Pedestre	0.636	No existe relación

Fuente: Propia

**Diagnóstico del Síndrome de Desgaste Ocupacional (Burnout) y su posible correlación con el absentismo de servidores públicos del Servicio de Estacionamiento Rotativo Tarifado.**

Ponemos a su disposición un conjunto de preguntas que están destinadas a conocer cómo se relaciona Ud. Con su trabajo y el efecto que esto tiene en su salud y bienestar. Los resultados serán utilizados para uso estrictamente del trabajo de titulación y se ajustara al manejo de confidencialidad que éticamente esto implica. Por lo tanto, responda con sinceridad:

**A. Datos generales**

1. Edad: \_\_\_\_\_ 2. Sexo: Femenino  Masculino

3. Estado Civil:

Soltero <input type="radio"/>	Casado <input type="radio"/>	Unión Libre <input type="radio"/>	Divorciado <input type="radio"/>
----------------------------------	---------------------------------	--------------------------------------	-------------------------------------

4. Número de hijos:

Sin hijos <input type="radio"/>	Con 1 hijo <input type="radio"/>	Más de 1 hijo <input type="radio"/>
------------------------------------	-------------------------------------	--

5. Estudios culminados:

Primaria <input type="radio"/>	Secundaria <input type="radio"/>	Universitarios <input type="radio"/>
Carrera: _____		

6. Horario de Trabajo:

Rotativo <input type="radio"/>	Jornada Regular <input type="radio"/>
-----------------------------------	--

7. Tiempo en su trabajo actual:

Menos de seis meses <input type="radio"/>	Menos de un año <input type="radio"/>	Entre 1 y 5 años <input type="radio"/>	Entre 6 y 10 años <input type="radio"/>	Entre 11 y 15 años <input type="radio"/>	Entre 16 y 20 años <input type="radio"/>
--	--	---	--	---	---

8. Tipo de contrato:

Ocasional <input type="radio"/>	Nombramiento provisional <input type="radio"/>	Nombramiento permanente <input type="radio"/>	Estabilidad Laboral <input type="radio"/>
------------------------------------	---	--	--

9. Área de trabajo más frecuente:

Supervisión Pedestre <input type="radio"/>	Central Semafórica <input type="radio"/>	Patio de Custodia - Winchaje <input type="radio"/>	Base de Radio <input type="radio"/>
Ejido _____ Centro Histórico _____ Feria Libre _____			

Fuente: Propia

**Diagnóstico del Síndrome de Desgaste Ocupacional (Burnout) y su posible correlación con el absentismo de servidores públicos del Servicio de Estacionamiento Rotativo Tarifado.**

**MBI (Inventario de Burnout de Maslach)**

A continuación, encontrará preguntas acerca de su trabajo y de sus sentimientos hacia él. Solicitamos su colaboración respondiendo a estas conforme a sus emociones. No existe respuestas buenas ni malas, la respuesta correcta es aquella que expresa únicamente su verdad. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales; el objetivo es contribuir el conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción.

A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma:

- (1) Nunca
- (2) Algunas veces al año o meno
- (3) Una vez al mes
- (4) Algunas veces al mes
- (5) Una vez a la semana
- (6) Algunas veces a la semana
- (7) Todos los días

Señale el número que considere más adecuado

	ÍTEMS.	1	2	3	4	5	6	7
1.	Me siento emocionalmente agotado (a) por mi trabajo.							
2.	Soy capaz de resolver adecuadamente los problemas que surgen en mi trabajo.							
3.	Desde que comencé este trabajo, he ido perdiendo mi interés en él							
4.	Trabajar todo el día, es realmente estresante para mi							
5.	He realizado muchas cosas que valen la pena en mi trabajo							
6.	Me siento acabado(a) al final de la jornada							
7.	Siento que estoy haciendo una buena contribución a la actividad de mi centro laboral							
8.	Me siento fatigado(a) al levantarme por la mañana y tener que enfrentarme a otro día de trabajo							
9.	He ido perdiendo el entusiasmo en mi trabajo							
10.	En mi opinión, soy muy bueno en lo que hago							
11.	Me he vuelto más cínico, inseguro, acerca de si mi trabajo sirve para algo							
12.	Me siento "quemado(a), "hastiado(a)" de mi trabajo							
13.	Solo quiero hacer lo mío y que no me molesten							
14.	Me siento realizado cuando llevo a cabo algo en mi trabajo							
15.	Dudo sobre el valor de lo que realizo laboralmente							
16.	En mi trabajo estoy seguro de que soy eficaz haciendo las cosas							

Fuente: (Oramas, González, & Vergara, 2007)

**Diagnóstico del Síndrome de Desgaste Ocupacional (Burnout) y su posible correlación con el absentismo de servidores públicos del Servicio de Estacionamiento Rotativo Tarifado.**

Fichas de absentismo EMOV 2 (1) - Excel

ARCHIVO INICIO INSERTAR DISEÑO DE PÁGINA FÓRMULAS DATOS REVISAR VISTA

Andrea Estefanía Ordóñez Palacios

Fecha	Dias		Calamidad	Certificados Medicos		Observaciones	Permiso horarios cargo a vacacion (<8 horas)		Vacaciones	Falta injustificada	Atrasos	
	Inicio	Fin		Horas	Dias		Horas	Dias			Min	Dias
<b>2016</b>												
10/1/2016	12/1/2016	3,0dias		24	3,0dias							
23/3/2017	23/3/2017	1,0dias		1	0,1dias			0,0dias	0,0dias	0,0dias		
4/5/2016	4/5/2016	1,0dias	1		0,0dias	Fallece tia		0,0dias	0,0dias	0,0dias		
9/5/2016	16/5/2016	8,0dias			0,0dias			0,0dias	1	8,0dias	0,0dias	
23/5/2016	25/5/2016	3,0dias		8	1,0dias			0,0dias	1	3,0dias	0,0dias	
1/6/2016	1/6/2016	1,0dias			0,0dias		3	0,4dias	0	0,0dias	0,0dias	
27/6/2016	27/6/2016	1,0dias			0,0dias		2	0,3dias	0	0,0dias	0,0dias	
1/7/2016	1/7/2016	1,0dias		2	0,3dias			0,0dias	0	0,0dias	0,0dias	
18/7/2016	27/7/2016	10,0dias		0	0,0dias			0,0dias	1	10,0dias	0,0dias	
19/8/2016	19/8/2016	1,0dias		0	0,0dias		1	0,1dias	0	0,0dias	0,0dias	
29/8/2016	7/9/2016	10,0dias			0,0dias		0	0,0dias	1	10,0dias	0,0dias	
25/11/2016	25/11/2016	1,0dias					1	0,1dias				
											<b>TOTAL</b>	
		<b>40dias</b>	<b>1dias</b>		<b>4dias</b>			<b>1dias</b>	<b>31dias</b>	<b>0dias</b>	<b>0dias</b>	<b>37dias</b>
											<b>14%</b>	
<b>2017</b>												
10/1/2017	11/1/2017	2,0dias			0,0dias			0,0dias	1	2,0dias	0,0dias	

Andres Cabrera | Silvia Cajas | Cristian Calle | Jose Campuzano | **Bolivar Cañizares** | formato

Fuente: Propia

EMOV

CUENCA  
GAD MUNICIPAL

Oficio Nro. EMOV EP-GG-2018-00699-OF

Cuenca, 10 de abril de 2018

Doctor  
Joaquín Hernández Alvarado  
**Rector de la Universidad Espiritu Santo**  
**UNIVERSIDAD ESPIRITU SANTO**

Licenciada  
Andrea Estefanía Ordoñez Palacios  
**Profesional**  
En su Despacho.

De mi consideración:

Con un atento y cordial saludo, por disposición del Señor Gerente General (s), por medio del presente y para los fines consiguientes, me permito remitir un ejemplar original del CONVENIO DE COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL ENTRE LA UNIVERSIDAD PARTICULAR DE ESPECIALIDADES ESPÍRITU SANTO, LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE MOVILIDAD, TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE CUENCA EMOV EP Y LA MAESTRANTE LICENCIADA ANDREA ESTEFANÍA ORDÓÑEZ PALACIOS PARA EL DESARROLLO DE TRABAJO DE TITULACIÓN DE POSTGRADO, debidamente legalizado por las partes suscribientes.

Sin otro particular, suscribo.

Atentamente,



Sra. Gladys Vanesa Quito Moscoso  
**SECRETARIA GENERAL (E)**

Referencias:

- EMOV EP-SG-AJUR-2018-0532-MEM

Anexos:

- 3706 NUT 8326 SGJ FIRMADO.pdf

Andrea Ordoñez  
17:22  
16-4-18  
0104557403



EMPRESA DE MOVILIDAD,  
TRÁNSITO Y TRANSPORTE  
DE CUENCA, EMOV EP.

Carios Arizaga Toral y Terquino Cordeiro,  
sector Misicota  
Teléfono: (07) 2854 878  
Cuenca, Ecuador  
[www.emov.gob.ec](http://www.emov.gob.ec)

@emov\_ep  
EMOV Cuenca



## ACTA DE CONFIDENCIALIDAD

En la ciudad de Cuenca, a los 06 días del mes de marzo de 2018, se procede a levantar la respectiva Acta de Confidencialidad, la Sta. Andrea Estefanía Ordoñez Palacios, con cédula de ciudadanía N° 0104551403, quien se encuentra desarrollando el proyecto de titulación **“Síndrome de desgaste Burn Nout y su posible correlación con el absentismo de servidores públicos del Servicio de Estacionamiento Rotativo Tarifado”**

La Señorita Andrea Estefanía Ordoñez Palacios, mientras realice su trabajo de titulación, se compromete a cumplir con lo establecido en el Reglamento Interno de Administración del Talento Humano, en su Art. 33 literal I) que dice; son deberes de las servidoras y servidores, de la Empresa, los siguientes

**Guardar absoluta reserva y confidencialidad sobre asuntos y documentos que le corresponda conocer en razón de sus actividades y responsabilidades, absteniéndose de divulgar cualquier información que solo deberán conocer los interesados mediante el trámite pertinente.**

En caso de que la Srta. Andrea Estefanía Ordoñez Palacios, incumpla con lo estipulado en esta Acta de Confidencialidad, se remitirá las novedades a las autoridades y representantes de la Universidad Espíritu Santo, que solicitaron la realización de este proyecto, sin menoscabo de las sanciones que la empresa lleve a cabo en contra de la estudiante.

Para constancia de lo expuesto, se firma en unidad de acto.

Atentamente,

  
Srta. Andrea Estefanía Ordoñez  
Estudiante UESS

  
Lcdo. Xavier Fajardo Seminario  
Subgerente de Talento Humano