



Maestría en Administración Pública
Artículo de investigación aplicada



Síndrome de Burnout y el desempeño laboral en los auditores gubernamentales

Laura María ALBIÑO DURÁN^a y Carlos Fernando SÁNCHEZ ORTUÑO^b

^a Ingeniera en Electrónica y Computación. laura.albino@uees.edu.ec

^b Psicólogo Industrial. carlos.sanchez@uees.edu.ec

Palabras clave

Burnout, Estrés laboral, carga laboral, Desempeño laboral.

Clasificación JEL

J81, M12, M54

Resumen: Los auditores gubernamentales en Ecuador enfrentan agotadoras cargas de trabajo que los predispone a ocasionarles problemas psicosociales como es el Síndrome de Burnout (Síndrome de quemarse por el Trabajo), entre otros. De la misma forma, se evalúa el burnout y se presentan las variables que más inciden. Para la mayoría de los auditores gubernamentales, el trabajo es mucho más que un compromiso de cuarenta horas por semana, continúan con el trabajo fuera del horario en sus casas y regularmente los fines de semana, incluso muchos encuentran una parte sustancial de su satisfacción y de su identidad en el propio trabajo, consecuentemente su vida laboral se entrelaza con la personal. El desempeño laboral depende de las condiciones en las cuales se desarrollen las actividades y las condiciones psicológicas a los que se ven expuestos los auditores. El estudio aplicó la escala Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS) a 296 auditores, el que se identificó niveles de burnout y como estos afectan el desempeño laboral.

Key words

Burnout, work stress, workload, job performance

JEL Classification

J81, M12, M54

Abstract: Government auditors in Ecuador face exhausting workloads that predispose them to cause psychosocial problems such as Burnout Syndrome (Work Burnout Syndrome), among others. In the same way, burnout is evaluated and the variables that most affect it are presented. For most government auditors, the job is much more than a forty-hour week commitment, they continue to work after hours at home and regularly on weekends, even many find a substantial part of their satisfaction and identity in the job itself, consequently their work life is intertwined with their personal one. Job performance depends on the conditions in which the activities are carried out and the psychological conditions to which the auditors are exposed. The study applied the Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS) scale to 296 auditors, which identified burnout levels and how they affect job performance.

Introducción

La situación global ha traído una nueva orientación del trabajador dentro del contexto laboral. De la Garza (2013) analiza diferentes problemas como son la calidad del empleo, la ocupación, los salarios, las políticas estructurales, la actividad de los actores que intervienen en los procesos y la forma en que se dan éstos en el escenario laboral, traducándose en un deterioro de las condiciones de vida y de trabajo, ocasionando mayores conflictos en los trabajadores. Aún bajo las condiciones adversas del escenario laboral descrito, los trabajadores que poseen empleo asalariado y de baja remuneración tratan de consérvalo a toda costa, ante lo anterior se ha sugerido una expansión de conceptos para el estudio del trabajo, producción, control y de las relaciones laborales. Actualmente nos debe interesar el trabajo que se da en la convergencia con el cliente, con el usuario, es decir, quien tiene que ver con los servicios, con el “cara a cara” entre el cliente y el productor (Sánchez, 2012).

En este contexto, las condiciones laborales del entorno actual han propiciado el surgimiento de problemas y factores psicosociales con repercusiones para los individuos y para las organizaciones; dichas características del mundo laboral contribuyen a incrementar el estrés de los trabajadores en el siglo XXI, a lo que Shirom (2009) afirma que los trabajadores experimentan una mayor inseguridad laboral, exigencia de excesivas horas de trabajo, la necesidad de un continuo reentrenamiento, cambios en las tecnologías de la información y una delgada línea que separa el trabajo de la vida familiar.

Conceptualmente el Burnout es una combinación de dos palabras inglesas, burn que significa quemadura y out que significa fuera, esto da la idea de quemarse profesionalmente hasta el agotamiento. En la literatura se puede encontrar el Burnout con diferentes traducciones como síndrome de estar quemado, síndrome de desgaste, síndrome del trabajador desgastado, síndrome del quemado, entre otros, no obstante, se sigue dando preferencia al término en lengua inglesa (burnout). Balseiro (2010) argumenta que el síndrome de *burnout* es un tipo específico de estrés laboral padecido por aquellos que en su voluntad por adaptarse y responder a un exceso de demandas y presiones laborales se esfuerzan de un modo intenso y sostenido en el tiempo con una exigencia y tensión que originan importantes riesgos de contraer enfermedad y afectar negativamente el rendimiento y la calidad en el servicio.

La Red Mundial de Salud Ocupacional de la OMS, describe al síndrome de Burnout como un desgaste laboral progresivo que comienza con niveles excesivos y prolongados de estrés laboral, evidenciado por la irritabilidad, cansancio y tensión (Lavy & Magdalena, 2017). Por lo general, un mal día se considera un problema personal (Arias & Muñoz, 2016); sin embargo, quizás sea síntoma de alguna disfunción o enfermedad (Sánchez & Sierra, 2014). El síndrome de Burnout puede considerarse un problema de salud pública por sus implicancias indeseables para el empleador como para el empleado (Mansilla & Favieres, 2016).

La presencia de burnout se ha confirmado en áreas de servicio cuya actividad implica que los trabajadores establezcan contacto con clientes, usuarios o alguna interrelación con otras personas. Lo señalado se asocia al sector público en el campo de la auditoría, debido a que esta actividad que consiste en un sistema integrado de asesoría, asistencia y prevención de riesgos que incluye el examen y evaluación críticos de las acciones y obras de los administradores de los recursos públicos, donde los auditores gubernamentales mantienen comunicación con los servidores de la entidad, organismos o empresa del sector público y demás personas relacionadas con las actividades auditadas, quienes están sometidos por lo delicado de su quehacer a un alto grado de responsabilidad, la cual tiene que desempeñar en lapsos de tiempo muy cortos, tomando en cuenta que en ciertos casos se tienen que auditar temáticas complejas, muestras

representativas y una enorme cantidad de documentos en la búsqueda de resultados específicos que no siempre se obtienen, circunstancias que podrían insidiar en el desempeño laboral de los auditores gubernamentales; aspectos que para el caso de los auditores gubernamentales puede afectar su desempeño laboral y la vida personal, generándoles el burnout, entre otros problemas y riesgos psicosociales.

El desempeño laboral se refiere a la actuación de los trabajadores al aplicar sus aptitudes, necesidades, intereses para alcanzar los objetivos empresariales (Morales & Valendia, 1999). Por su parte Mamani y Cáceres (2019) señalan que el desempeño es la capacidad de actuar inmediatamente y con eficacia en las tareas designadas, las cuales, si son ejecutadas de forma adecuada, generando satisfacción laboral tanto en la empresa como en el trabajador. Es así que el objetivo de esta investigación es identificar las dimensiones de burnout y como inciden en el desempeño laboral de los auditores auditores gubernamentales.

Revisión de Literatura

A continuación, para profundizar en la temática se realizó una revisión de la literatura concerniente al burnout y desempeño laboral y como este puede llegar afecta significativamente a los auditores gubernamentales desde el punto de vista laboral. De igual manera se plantean otras temáticas de interés que están relacionadas directamente al objeto de estudio.

Burnout

Síndrome de Burnout o “Estar Quemado” fue acuñado por primera vez en 1974 por Herbert Freudenberger, en su libro “Burnout: The High Cost of High Achievement”. El trastorno es consecuencia de un estrés laboral crónico, y se caracteriza por un estado de agotamiento emocional, una actitud cínica o distante frente al trabajo (despersonalización), y una sensación de ineficacia y de no hacer adecuadamente las tareas. A ello se suma la pérdida de habilidades para la comunicación. Burnout es una combinación de dos palabras inglesas, burn que significa quemadura y out que significa fuera, esto da la idea de quemarse profesionalmente hasta el agotamiento, en la literatura podemos encontrar que existen al menos 17 denominaciones en español para describir el fenómeno.

Gil-Monte (2003) recomienda el empleo del término “síndrome de quemarse por el trabajo” no obstante la falta de consenso para su uso, se sigue dando preferencia al término en lengua inglesa (burnout). En la literatura especializada se puede encontrar el burnout con diferente terminología, como síndrome de estar quemado (una aproximación a su traducción del término anglosajón), síndrome de quemazón, desgaste profesional y desgaste psíquico, que son términos que vienen a ser equivalentes. Es Balseiro (2010) quien argumenta que el síndrome de burnout es un tipo específico de estrés laboral que padecen aquellos que en su voluntad por adaptarse y responder a un exceso de demandas y presiones laborales que se exigen de un modo intenso y sostenido en el tiempo con tensión, que originan importantes riesgos de contraer enfermedad y afectar negativamente el rendimiento y la calidad en el servicio. De esta forma, el síndrome reconoce la pérdida de la ilusión por el trabajo que se presenta como secuela del estrés laboral crónico con síntomas como agotamiento físico, mental y emocional hasta relaciones conflictivas interpersonales.

De acuerdo a Reynoso y Ciófaló (2015) en las empresas el agotamiento, despersonalización y baja eficacia laboral son síntomas que perjudican a los empleados y hacen que estos se recluyan y pierdan el encanto de lo que realizan a diario. Es importante que se garantice las condiciones laborales de los individuos al igual que las de la organización, hacer que se sientan identificados, involucrados y atraídos hacia el reto que tienen de conservar su trabajo (Topa & Moriano , 2012).

Como menciona Maslach et al. (1997) el burnout es estudiado como la variación de la eficacia de un trabajador, el desgaste físico en su rutina diaria y las pocas energías para el trato diario con las personas a su alrededor sean estos compañeros de trabajo o clientes. Zaldúa et al. (2000) valora al burnout como un proceso complejo ocasionado por ambientes laborales donde prevalece la sobrecarga de trabajo, carencia de incentivos, excesiva burocratización, cambios de turnos y horarios laborales recuentes, rotación constante en los puestos y cargos, salarios injustos y constantes estrategias de reducción de costos y de personal.

Modelos cuantitativos del burnout: el Maslach Burnout Inventory

El modelo tridimensional de Maslach y Jackson y su instrumento el Maslach Burnout Inventory (MBI) es el más utilizado para cuantificar al burnout Oramas et al. (2007) mismo que ha sido legitimado al español por Gil-Monte (2002). Este modelo cuenta con tres versiones oficiales consecuencia de una reelaboración teórica del constructo por la ambigüedad de sus factores que resulta al aplicarlo a diferentes profesiones (Leiter, Clark, & Durup, 1994) 1. El MBI Human Services Survey (HSS) de 1981, enfocado a áreas de servicios humanos que cuenta con 22 reactivos, 2. El MBI Educators Survey (ES) orientado al sector educación de 22 reactivos 3. Maslach Burnout Inventory (MBI-15) de Maslach y Jackson (1981) este cuestionario cuenta con 15 ítems, que se cuantifica a través de tres escalas: 1 Desgaste emocional: se valora la sensación de agotamiento, de estar acabado al final de la jornada, cansancio, fatiga, tensión de origen emocional, que se manifiesta en forma de falta de energía para realizar el trabajo. 2 Cinismo: refleja la actitud de indiferencia, devaluación y distanciamiento ante el propio trabajo y el valor y significación que se le pueda conceder. Se manifiesta en forma de pérdida del interés laboral, del entusiasmo y cuestionamiento de la valía de la labor que se realiza. 3 Eficacia profesional: relacionada con las expectativas que se tienen y la profesión que se desempeña, se expresa en las creencias del sujeto sobre su capacidad de trabajo, su contribución eficaz en la organización laboral, de haber realizado cosas que realmente valen la pena y de realización profesional.

Desempeño laboral

Según Chiavenato (2009) el desempeño laboral es el comportamiento del trabajador en búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr dichos objetivos. Palací (2005) plantea que el desempeño laboral es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un período de tiempo. Estas conductas, de un mismo o varios individuos en diferentes momentos temporales a la vez, contribuirán a la eficiencia organizacional.

El desempeño individual afecta al del grupo y éste condiciona el de la organización. Un desempeño excelente facilita el éxito de la organización, mientras que uno mediocre no agrega valor. El desempeño de una tarea según Robbins (2013) es el reflejo de una combinación de la eficacia en la realización de las principales tareas laborales, relacionadas con la obligación y responsabilidades fundamentales de un puesto de trabajo y están directamente relacionadas con las funciones que constan en la descripción formal del puesto. Siendo evidente que el desempeño de una tarea es el resultado humano más importante que contribuye a la eficacia de una organización.

Evaluación del desempeño laboral

En la legislación ecuatoriana se define a la evaluación de desempeño como el conjunto de normas, técnicas, métodos, protocolos y procedimientos armonizados, justos, transparentes, imparciales y libres de arbitrariedad que sistemáticamente se orienta a evaluar bajo parámetros objetivos acordes con las funciones, responsabilidades y perfiles del puesto (Ley Orgánica de Servicio Público, 2020)

En las (Norma Técnica del Subsistema de Evaluación, 2019) se indica los factores de evaluación del desempeño que constituyen criterios de medición que permiten evaluar el desempeño de los empleados de una institución pública de manera cuantitativa y cualitativa, determinados a través de niveles de logro de metas grupales de cada unidad o proceso interno; así como, los niveles de eficiencia de los servidores públicos en la entrega de productos y servicios de demanda interna y externa. Siendo los factores a evaluar los indicadores de gestión operativa de cada unidad o proceso interno, los niveles de eficiencia del desempeño individual, de satisfacción de usuarios externos y de satisfacción de usuarios internos; y, el cumplimiento de normas internas.

La escala de calificación para la evaluación del desempeño se sujeta a lo establecido en los artículos 78 de la (Ley Orgánica de Servicio Público, 2020) y de su Reglamento General. Los niveles de la escala se describen en la Tabla 1.

Tabla 1.
Escala de calificación para la evaluación de desempeño

Descripción	Escala	Calificación
Desempeño alto, supera los objetivos y metas programadas	Excelente	Igual o superior al 95%
Desempeño esperado, cumple los objetivos y metas programadas	Muy bueno	Entre el 90% y 94.99%
Desempeño aceptable, mantiene un nivel de productividad admisible	Satisfactorio	Entre el 80% y 89.99%
Desempeño bajo lo esperado, los resultados son menores al mínimo aceptable de productividad.	Regular	Entre el 70% y 79.99%
Desempeño muy bajo a lo esperado, su productividad no permite cubrir los requerimientos del puesto y de los procesos internos.	Insuficiente	Igual o inferior al 69.99%

Fuente: Elaboración propia.

Organización del sector y condiciones laborales del auditor gubernamental

Desde 1980 la importancia de la actividad realizada por los auditores se ha incrementado Power (1999) al igual que el análisis de los recursos públicos mediante la ejecución de auditorías en los diferentes sectores de la administración estatal y en atención a los requerimientos de las entidades y demandas ciudadanas, hoy en día es prácticamente poco probable identificar un área o sector gubernamental que no se audite; es así que la sociedad tiene altas expectativas sobre el trabajo realizado por los auditores, al atribuirles un rol estratégico para combatir la corrupción, detectarla y/o eliminarla Munro (2004) no obstante, esta idea se encuentra alejada de la realidad, pues más bien su labor consiste en investigar, consultar, revisar, verificar, recopilar y evaluar la información institucional para valorar el grado de cumplimiento en sus actividades y atribuciones y su apego al marco normativo (Arellano , 2013). Es así que el trabajo de los auditores se cuestiona frecuentemente al creer que son alcanzados por la corrupción al no detectar ni denunciar los grandes escándalos financieros en un país (DeFond & Francis, 2005), sin olvidar que sus resultados son puestos en duda ante los señalamientos sobre posibles conflictos de interés (Moore, Tetlock, Tanlu, & Bazerman, 2006) y que inherentemente su actividad puede presentar sesgos que entorpecen su labor y decisiones.

Por lo tanto, sobre la labor de los auditores gubernamentales está una presión social permanente que se imponen altas expectativas sobre su alcance y resultados. Al respecto, es necesario tener en cuenta que los cambios en el entorno como sobrecarga y prolongadas e intensas jornadas de trabajo dañan la calidad de vida laboral tal como lo establece (Moreno, Trujillo, & Lámbarry, 2019).

En Ecuador la Contraloría General del Estado es la institución que desde el albor de la creación de la entonces Contraloría General de la Nación como departamento e independiente del gobierno, en el año de 1927, esta entidad viene cumpliendo de manera denodada con la misión encomendada y coadyuvando al fortalecimiento del sector público a través de la realización de auditorías gubernamentales profesionales, la Contraloría General del Estado efectúa el control de los recursos públicos mediante la ejecución de auditorías en los diferentes sectores de la administración estatal y en atención a los requerimientos de las entidades y demandas ciudadanas, la misma que se cuenta con 24 Direcciones Provinciales ubicadas en cada provincia del país, sin que esto exima la responsabilidad de que cada institución del Estado asuma la responsabilidad por la existencia y mantenimiento de su propio sistema de control interno.

Metodología

El presente trabajo es cuantitativo, exploratorio y descriptivo ya que, este tipo de estudios analizan problemáticas poco investigadas en este contexto, sector, burnout y el desempeño laboral son variables que han sido poco estudiadas en Ecuador, no existe evidencia documental que se haya realizado un diagnóstico del síndrome de Burnout o desgaste laboral en los auditores gubernamentales, como consecuencia del exceso trabajo por las funciones asignadas.

Población y muestra

De acuerdo a Vladimirovna (2005) se llama población al conjunto de todos los elementos de un tipo particular cuyo conocimiento es de interés. La población de estudio de la presente investigación está conformada por 1.278 auditores gubernamentales de laboran en la Contraloría General del Estado.

Di Rienzo et al. (2008) manifiestan que se considera como muestra a todo subconjunto de elementos de la población. Es decir, es una parte que se selecciona del total de los elementos y en base a la información revelada en esa porción se hacen inferencias sobre toda la población, en tal virtud para el estudio se tomó la muestra aplicando las técnicas de la estadística matemática para disminuir la subjetividad y aumentar la seguridad y precisión, esto es, mediante el muestreo aleatorio simple, que otorga un carácter científico a la selección de la muestra, con medidas objetivas sobre la confianza de la muestra y el riesgo relativo, obteniendo un muestra de 296 auditores gubernamentales.

Instrumento

Para medir el burnout se seleccionó el Maslach Burnout Inventory (MBI-15) de Maslach & Jackson (1981). Este cuestionario cuenta con 15 ítems. Los datos recogidos muestran factores como el agotamiento, despersonalización y baja realización personal de los trabajadores (Maslach, Jackson, & Leiter, 1997). Que se evalúan en una escala de Likert con una puntuación del 0 al 6, en donde el 6 representa “todos los días” y el 0 “ninguna vez”.

En la Tabla 2 se recogen los ítems del cuestionario y la escala a la que pertenece cada uno de ellos. (D.E. Desgaste emocional C. Cinismo E.P. Eficacia Profesional).

Tabla 2
Items del MBI-G

Componente	Escala	Afirmación/Ítem
Agotamiento emocional	A1	Estoy emocionalmente agotado por mi trabajo.
	A2	Estoy “consumido” al final del día de trabajo.
	A3	Estoy cansado cuando me levanto por la mañana y tengo que afrontar otro día en mi puesto de trabajo.
	A4	Trabajar todo el día es una tensión para mí.
	A5	Estoy “quemado” por el trabajo.
Cinismo	C1	He perdido interés por mi trabajo desde que empecé en este puesto.
	C2	He perdido entusiasmo por mi trabajo.
	C3	Me he vuelto más cínico con respecto a la utilidad de mi trabajo.
	C4	Dudo de la trascendencia y valor de mi trabajo.
Eficacia Profesional	EP1	Puedo resolver de manera eficaz los problemas que surgen en mi trabajo.
	EP2	Contribuyo efectivamente a lo que hace mi organización.
	EP3	En mi opinión soy bueno en mi puesto.
	EP4	Me estimula conseguir objetivos en mi trabajo.
	EP5	He conseguido muchas cosas valiosas en este puesto.
	EP6	En mi trabajo, tengo la seguridad de que soy eficaz en la finalización de las cosas.

Fuente: Elaboración propia a partir del MBI-15

La encuesta se desarrolló mediante la aplicación del cuestionario en el cual contiene preguntas cerradas dirigido a los auditores gubernamentales con el objetivo de obtener información real sobre el problema social tema de la presente investigación, la entrevista que la utilizaremos en la investigación con el propósito de extraer información confiable y vital de los servidores persona que será de relevancia en la comunidad y cuestionarios que permitirán extraer información y conclusiones válidas para sustentar la propuesta de la presente investigación. La evaluación de desempeño que se consideró para el presente análisis corresponde a la realizada a los auditores en el año 2022.

Después de haber aplicado la encuesta y recolectado los datos de forma presencial; se procedió a procesar la información para luego proceder a interpretar los resultados.

Resultados

En la presente investigación se cumplió con el propósito de identificar las dimensiones de burnout que inciden en el desempeño laboral de los auditores gubernamentales, con la aplicación del cuestionario de Maslach Burnout Inventory versión General Survey (MBI-GS) a 296 auditores gubernamentales, en la cual se utilizó la escala de respuesta de tipo Likert de 7 puntos como muestra el apéndice A.

De los 296 auditores, el 56% son mujeres y el 44% hombres, con edades que van desde los 24 y 69 años como se puede observar en la Tabla 3, la edad media es de 43 años y una desviación típica de 9 años. El 38,85% de los sujetos comprendidos en la muestra, están en el grupo de edad de 40 a 49 años, lo que

incide en los bajos niveles de burnout, ya que a medida que avanzan los años, se va adquiriendo mayor seguridad y menor vulnerabilidad a la tensión laboral, como citan Cherniss (1982) y Marslach (1982, 2003).

Tabla 3.
Estadísticos descriptivos de la edad

Edad	Porcentaje	Media	Desviación Típica
20-29	3,72%		
30-39	33,45%		
40-49	38,85%	43	9
50-59	19,59%		
60-69	4,39%		

Fuente: Elaboración propia.

Del análisis de la evaluación de desempeño se pudo observar que el 34% de los auditores obtuvo una calificación de excelente, 55% muy bueno y el 11% satisfactorio.

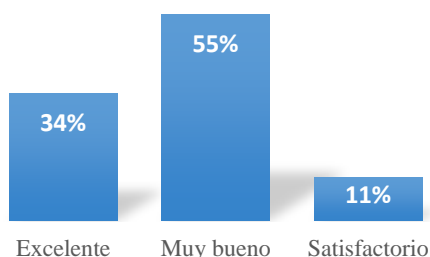


Figura 1. Evaluación de desempeño

La Tabla 4, muestra la corrección de las puntuaciones del cuestionario burnout, la escala del agotamiento presente en los auditores gubernamentales es muy bajo el 22,97%, bajo el 41,22%, medio bajo el 16,22%, medio alto 17,23% y solo un 2,36% es alto. Por otra parte, en la escala de cinismo tenemos niveles que van desde muy bajos con el 86,49%, bajos el 12,84% y medio bajo el 0,68%, en esta escala no se observa niveles altos. Mientras que, en la escala de eficacia profesional, los niveles van desde medio alto, alto y muy alto con el 4%, 57% y 40% respectivamente.

Tabla 4.
Estadísticos descriptivos del agotamiento, cinismo y eficacia profesional

Datos Normativos		Agotamiento	Datos Normativos		Cinismo	Datos Normativos		Eficacia Profesional
Muy bajo	<0,4	22,97%	Muy bajo	<0,2	86,49%	Muy bajo	<2,83	-
Bajo	0,5 - 1,2	41,22%	Bajo	0,3 - 0,5	12,84%	Bajo	2,83 - 3,83	-
Medio (bajo)	1,3 - 2	16,22%	Medio (bajo)	0,6 - 1,24	0,68%	Medio (bajo)	3,84 - 4,50	-
Medio (alto)	2,1 - 2,8	17,23%	Medio (alto)	1,25 - 2,25	-	Medio (alto)	4,51 - 5,16	4%
Alto	2,9 - 4,5	2,36%	Alto	2,26 - 4	-	Alto	5,17 - 5,83	57%
Muy Alto	>4,95	-	Muy Alto	>4	-	Muy Alto	>5,83	40%

Fuente: Elaboración propia.

Las puntuaciones que presentan los auditores gubernamentales Tabla 5, en la interpretación globalizada del grado de burnout, la cual fue categorizado en tres niveles: agotamiento, cinismo y eficacia profesional, permiten obtener la medida de la prevalencia del síndrome en la muestra, en la que alcanzan un bajo grado de 0,80, 0,25 y 5,67 en cada nivel y una desviación típica de 0,83 en agotamiento, 0,18 en cinismo y 0,33 en eficacia profesional.

Tabla 5.
Estadísticos descriptivos globalizados

	Agotamiento	Cinismo	Eficacia profesional
Media	0,80	0,25	5,67
Desviación típica	0,83	0,18	0,33

Fuente: Elaboración propia.

La comparación de los resultados entre el desempeño laboral y las escalas que conforman el síndrome burnout se lo realizó mediante el análisis de varianzas utilizando el programa Statgraphics, software que está diseñado para facilitar el análisis estadístico de datos.

Análisis de varianza para la variable agotamiento

La Tabla 6 descompone la variabilidad de agotamiento en contribuciones debidas a varios factores. Puesto que se ha escogido la suma de cuadrados Tipo III (por omisión), la contribución de cada factor se mide eliminando los efectos de los demás factores. Los valores de probabilidad, prueban la significancia estadística de cada uno de los factores. Puesto que ningún valor de probabilidad es menor que 0,05; ninguno de los factores (sexo y edad) tienen un efecto estadísticamente significativo sobre agotamiento con un 95,0% de nivel de confianza.

Tabla 6.
Variabilidad agotamiento

Fuente	Suma de Cuadrados	Gl	Cuadrado Medio	Razón-F	Valor-P
EFFECTOS PRINCIPALES					
A: Desempeño	1,04333	2	0,521667	0,75	0,4717
B: Sexo	2,3275	2	1,16375	1,68	0,1881
C: Edad	0,390833	2	0,195417	0,28	0,7543
RESIDUOS	194,538	281	0,692307		
TOTAL (CORREGIDO)	198,3	287			

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos del programa Statgraphics.

La figura 2, ratifica que los valores son estadísticamente igual al existir traslape entre los criterios evaluados.

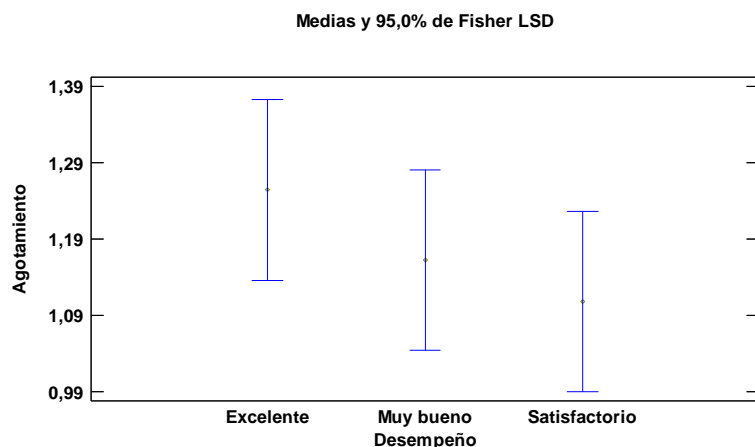


Figura 2. Gráfico de medias agotamiento.

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos del programa Statgraphics.

Pruebas de múltiples rangos para agotamiento por desempeño

La Tabla 7 aplica un procedimiento de comparación múltiple para determinar cuáles medias son significativamente diferentes de otras. La mitad inferior de la salida muestra las diferencias estimadas entre cada par de medias. No hay diferencias estadísticamente significativas entre cualquier par de medias, con un nivel del 95,0% de confianza. En la parte superior de la página, se ha identificado un grupo homogéneo, según la alineación de las X's en columna. No existen diferencias estadísticamente significativas entre aquellos niveles que compartan una misma columna de X's. El método empleado actualmente para discriminar entre las medias es el procedimiento de diferencia mínima significativa (LSD) de Fisher. Con este método hay un riesgo del 5,0% al decir que cada par de medias es significativamente diferente, cuando la diferencia real es igual a 0.

Tabla 7.

Comparación múltiple

Desempeño	Casos	Media LS	Sigma LS	Grupos Homogéneos
Satisfactorio	96	1,10833	0,0849207	X
Muy bueno	96	1,1625	0,0849207	X
Excelente	96	1,25417	0,0849207	X
Contraste		Sig.	Diferencia	+/- Límites
Excelente - Muy bueno			0,0916667	0,236403
Excelente - Satisfactorio			0,145833	0,236403
Muy bueno - Satisfactorio			0,0541667	0,236403

* indica una diferencia significativa.

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos del programa Statgraphics

Análisis de varianza para la variable cinismo

La Tabla 8 descompone la variabilidad de cinismo en contribuciones debidas a varios factores. Puesto que se ha escogido la suma de cuadrados Tipo III (por omisión), la contribución de cada factor se mide eliminando los efectos de los demás factores. Los valores de probabilidad prueban la significancia estadística de cada uno de los factores. Puesto que ningún valor de probabilidad es menor que 0,05, ninguno de los factores tiene un efecto estadísticamente significativo sobre Cinismo con un 95,0% de nivel de confianza.

Tabla 8.
Variabilidad cinismo

Fuente	Suma de Cuadrados	Gl	Cuadrado Medio	Razón-F	Valor-P
EFECTOS PRINCIPALES					
A: Desempeño	0,0364583	2	0,0182292	0,55	0,5769
B: Sexo	0,102865	2	0,0514323	1,56	0,2130
C: Edad	0,0677083	2	0,0338542	1,02	0,3606
RESIDUOS	9,29297	281	0,0330711		
TOTAL (CORREGIDO)	9,5	287			

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos del programa Statgraphics.

La figura 3, ratifica que los valores son estadísticamente igual al existir traslape entre los criterios evaluados.

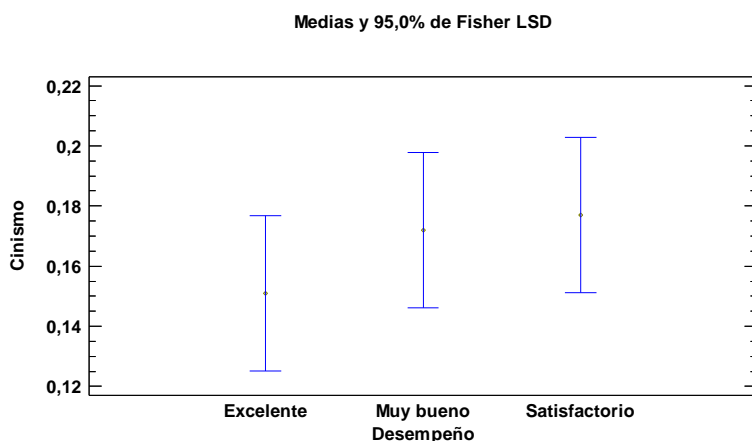


Figura 3. Gráfico de medias desempeño - cinismo.

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos del programa Statgraphics.

Pruebas de múltiples rangos para la variable cinismo por desempeño

En la Tabla 9 se aplica un procedimiento de comparación múltiple para determinar cuáles medias son significativamente diferentes de otras. La mitad inferior de la salida muestra las diferencias estimadas entre cada par de medias. No hay diferencias estadísticamente significativas entre cualquier par de medias, con un nivel del 95,0% de confianza. En la parte superior de la página, se ha identificado un grupo homogéneo, según la alineación de las X's en columna. No existen diferencias estadísticamente significativas entre aquellos niveles que compartan una misma columna de X's. El método empleado actualmente para discriminar entre las medias es el procedimiento de diferencia mínima significativa (LSD) de Fisher. Con este método hay un riesgo del 5,0% al decir que cada par de medias es significativamente diferente, cuando la diferencia real es igual a 0.

Tabla 9.
Comparación múltiple cinismo

Método: 95,0 porcentaje LSD

Desempeño	Casos	Media LS	Sigma LS	Grupos Homogéneos
Excelente	96	0,151042	0,0185604	X
Muy bueno	96	0,171875	0,0185604	X
Satisfactorio	96	0,177083	0,0185604	X

Contraste	Sig.	Diferencia	+/- Límites
Excelente - Muy bueno		-0,0208333	0,0516686
Excelente - Satisfactorio		-0,0260417	0,0516686
Muy bueno - Satisfactorio		-0,00520833	0,0516686

* indica una diferencia significativa.

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos del programa Statgraphics

Análisis de varianza para la variable eficacia profesional

La Tabla 10 descompone la variabilidad de eficacia profesional en contribuciones debidas a varios factores. Puesto que se ha escogido la suma de cuadrados Tipo III (por omisión), la contribución de cada factor se mide eliminando los efectos de los demás factores. Los valores-P prueban la significancia estadística de cada uno de los factores. Puesto que ningún valor-P es menor que 0,05, ninguno de los factores tiene un efecto estadísticamente significativo sobre Eficacia profesional con un 95,0% de nivel de confianza

Tabla 10.
Variabilidad eficacia profesional

Fuente	Suma de Cuadrados	Gl	Cuadrado Medio	Razón-F	Valor-P
EFECTOS PRINCIPALES					
A: Desempeño	0,00170625	2	0,000853125	0,01	0,9922
B: Sexo	0,250752	2	0,125376	1,15	0,3190
C: Edad	0,0762333	2	0,0381167	0,35	0,7059
RESIDUOS	30,7095	281	0,109286		
TOTAL (CORREGIDO)	31,0381	287			

Todas las razones-F se basan en el cuadrado medio del error residual

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos del programa Statgraphics.

La Figura 4, ratifica que los valores son estadísticamente igual al existir traslape entre los criterios evaluados.

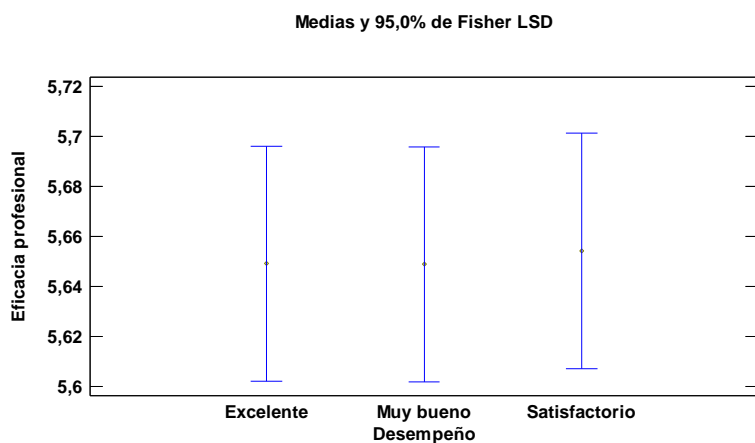


Figura 4. Gráfico de medias desempeño - eficacia profesional.

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos del programa Statgraphics.

Pruebas de múltiples rangos para la variable eficacia profesional por desempeño

La Tabla 11 aplica un procedimiento de comparación múltiple para determinar cuáles medias son significativamente diferentes de otras. La mitad inferior de la salida muestra las diferencias estimadas entre cada par de medias. No hay diferencias estadísticamente significativas entre cualquier par de medias, con un nivel del 95,0% de confianza. En la parte superior de la página, se ha identificado un grupo homogéneo, según la alineación de las X's en columna. No existen diferencias estadísticamente significativas entre aquellos niveles que compartan una misma columna de X's. El método empleado actualmente para discriminar entre las medias es el procedimiento de diferencia mínima significativa (LSD) de Fisher. Con este método hay un riesgo del 5,0% al decir que cada par de medias es significativamente diferente, cuando la diferencia real es igual a 0.

Tabla 11.

Comparación múltiple eficacia profesional

Desempeño	Casos	Media LS	Sigma LS	Grupos Homogéneos
Muy bueno	96	5,64885	0,0337402	X
Excelente	96	5,64917	0,0337402	X
Satisfactorio	96	5,65417	0,0337402	X
Contraste		Sig.	Diferencia	+/- Límites
Excelente - Muy bueno			0,0003125	0,093926
Excelente - Satisfactorio			-0,005	0,093926
Muy bueno - Satisfactorio			-0,0053125	0,093926

* indica una diferencia significativa.

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos del programa Statgraphics.

Discusión

De los resultados obtenidos podemos identificar que, de acuerdo a la categorización del burnout en sus tres dimensiones: agotamiento emocional, cinismo y eficacia profesional y dado que la encuesta fue voluntaria, los auditores gubernamentales conformados en un 56% por mujeres y el 44% hombres, con edades comprendidas entre los 24 y 69 años, presentan un nivel de burnout para agotamiento bajo en un 41%, en cinismo tenemos niveles muy bajos con el 86,49%, mientras que la eficiencia tiene niveles altos alcanzando

un 57%; los mismos que están relacionados con la evaluación del desempeño que de acuerdo a las calificaciones obtenidas por cada auditor van de excelente el 34%, muy bueno el 55% y satisfactorio el 11%.

Conclusiones

El objetivo de este estudio fue identificar las dimensiones de burnout y como inciden en el desempeño laboral de los auditores gubernamentales. El resultado fue que los auditores gubernamentales presentan niveles de burnout en las escalas de agotamiento y cinismo en niveles que van desde muy bajos hasta alto; sin embargo, sienten que han alcanzado su eficiencia profesional lo que se encuentra relacionado con la evaluación de desempeño ya que obtienen niveles de calificaciones de excelente, muy bueno y satisfactorio. A demás, con el análisis se identificó que, las actividades de control que ejecutan en las diferentes entidades públicas del país están expuestas para la misma entidad de control como es la Contraloría General del Estado, para los servidores de la entidad sujeta a control, para la ciudadanía y otras entidades relacionadas, que ejercen permanentemente presión sobre las actividades de los auditores, ya que los resultados de las auditorías se utilizan para fines políticos y para evidenciar actos de corrupción y ante esa presión los auditores han mantenido un alto nivel de control de sus labores diarias.

Derivado de lo anterior, un factor importante que afecta directamente los resultados del burnout es la edad de los auditores que participaron en la investigación, ya que la misma va desde los 24 años con una media de 43 años, es decir son jóvenes y personas que apenas están ingresando a la mediana edad, por lo que la ejecución de sus actividades se consideran como retos profesionales y prevalece la importancia de ejecutar sus actividades de manera que sean reconocidas por los niveles superiores como Supervisores o Directores, como se evidencia en la evaluación de desempeño cuyas calificaciones van desde excelente, muy bueno y satisfactorio.

El presente estudio no solo tiene implicaciones académicas, también es un insumo para la ejecución de la planificación institucional de la Contraloría General del Estado, para plantear estrategias internas que permitan mejorar el desempeño laboral, identificando que causa el agotamiento laboral en los auditores y tomar medidas para evitarlas. Por lo tanto, estos resultados pueden orientar la toma de decisiones respecto a las condiciones del trabajo el trato al personal de auditoría y el manejo de factores externos que ejercen presión sobre las actividades de auditoría.

Fortalezas y límites

En la presente investigación se tuvo como fortaleza el encontrar en una sola entidad el grupo de análisis, ya que es la entidad que a nivel nacional ejecuta las actividades de auditoría. Mientras que, como limitaciones está la disponibilidad de tiempo que tienen los auditores para desarrollar los cuestionarios y brindar entrevistas.

Futuras líneas de investigación

Un tema pendiente a estudiar relacionado con los auditores gubernamentales es la incidencia de variables cronológicas y sociodemográficas en el burnout, como la carga de trabajo asignada que suele ser extenuante, los tiempos cortos asignados para la ejecución de auditorías con relación al número de documentos a revisar y la antigüedad laboral de cada auditor. Además de una mayor investigación en grupos ocupacionales propensos a ser afectados por diversos riesgos psicosociales, sobre todo en el sector público ecuatoriano.

Referencias

- Arellano , D. (2013). ¿Podemos reducir la corrupción en México? Límites y posibilidades de los instrumentos a nuestro alcance. *Gestión y política pública*.
- Arias, W., & Muñoz, A. (2016). Síndrome de burnout en personal de enfermería de Arequipa . *Cubana de Salud Pública* .
- Balseiro, A. (2010). *Síndrome de Burnout: factor de riesgo en el personal de enfermería*. México: Trillas.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional* . México: Mc Gran Hill.
- De la Garza Toledo, E. (2013). TRABAJO NO CLÁSICO Y FLEXIBILIDAD. *Caderno CRH*.
- DeFond, M., & Francis, J. (2005). Audit research after sarbanes-oxley. *Auditing: A Journal of Practice and Theory*, 5-30.
- Di Rienzo, J. A., Casanoves, F., & Gonzalez, L. A. (2008). *Estadística para las Ciencias Agropecuarias*. Córdoba: Brujas.
- Gil-Monte, P. R. (2002). Validez factorial de la adaptación al español del Maslach Burnout Inventory-General Survey . *Salud pública de México* .
- GIL-MONTE, P. R. (2003). Burnout syndrome: ¿síndrome de quemarse por el trabajo,. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones* , 181-197.
- Lavy, R., & Magdalena, Z. (2017). Relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital apoyo Camaná. *Universidad Alas peruana*.
- Leiter , M. P., Clark, D., & Durup, J. (1994). Distinct models of burnout and commitment among men and women in the military. *Journal of applied behavioral science*, 30(1), 63-82.
- LEY ORGÁNICA DE SERVICIO PÚBLICO, LOSEP. (2020).
- Mamani, Y., & Cáceres, J. (2019). Desempeño Laboral. *Universidad Peruana Unión*.
- Mansilla, F., & Favieres, A. (2016). El estrés laboral y su prevención.
- Maslach, C., Jackson , S. E., & Leiter, M. P. (1997). Maslach Burnout Inventory: Third edition. *Consulting Psychologist Press*.
- Moore, D. A., Tetlock, P. E., Tanlu, L., & Bazerman, M. (2006). Conflicts of interest and the case of auditor independence: Moral seduction and strategic issue cycling. *Academy of Management Review*, 10-29.
- Morales, J., & Valendia, N. (1999). *Salarios estrategia y sistema salarial o de compensaciones*. McGraw Hill.
- Moreno, J. C., Trujillo, M. M., & Lámbarry, F. (2019). Prevalencia de burnout en auditores gubernamentales de México,. *Contaduría y Administración*.
- Munro, E. (2004). The Impact of Audit on Social Work Practice. *The British Journal of Social Work*, 1075-1095.
- NORMA TECNICA DEL SUBSISTEMA DE EVALUACION. (2019).
- Oramas Viera, A., González Marrero, A., & Vergara Barrenechea, A. (2007). EL DESGASTE PROFESIONAL. EVALUACIÓN Y FACTORIALIZACIÓN DEL MBI-GS. *Revista Cubana de Salud y Trabajo* , 37-45.
- Palací Descals, F. J. (2005). *Picología de la Organización* . Madrid: Pearson Prentice Hall.
- Power, M. (1999). *The Audit Society*. DOI: 10.1093/acprof:oso/9780198296034.001.0001.
- Reynoso , C., & Cíofalo, M. E. (2015). SOCIALIZACIÓN Y ENGAGEMENT. *Global Conference on Business and Finance Proceedings*, (págs. 778-787).
- Robbins, S. P., & Judge , T. A. (2013). *Comportamiento organizacional*. México: PEARSON.
- Sánchez , P., & Sierra, V. (2014). Síndrome de Burnout en el personal de enfermería en UVI. *Enfermería Global*, 252-266.

- Sánchez. (2012). Hacia un concepto ampliado de trabajo. Del concepto clásico al no clásico. *Nueva Antropología*.
- Shirom, A. (2009). Acerca de la Validez del Constructo, Predictores y Consecuencias del Burnout en el Lugar de Trabajo. *Ciencia & trabajo*, 44-54.
- Topa, G., & Moriano , J. A. (2012). Tácticas de socialización, satisfacción Laboral y abandono entre los soldados españoles. *Revista Mexicana de Psicología*, 57-68.
- Vladimirovna Panteleeva, O. (2005). *Fundamentos de Probabilidad y Estadística (1era ed.)*. UAEM, 2005.
- Zaldúa , G., Lodiue, M., & Koloditzkv, D. (2000). La salud de los trabajadores de la salud. Estudio del síndrome de Burnout en hospitales públicos de la ciudad autonomía de Buenos Aires. *Revista del Hospital Materno Infantil Ramón Salda*, 167-172.

APÉNDICES

Apéndice A

MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI – GS)

Datos generales

Edad: _____	Evaluación de desempeño:	Excelente	<input type="checkbox"/>
		Muy bueno	<input type="checkbox"/>
		Satisfactorio	<input type="checkbox"/>
Sexo: Masculino <input type="checkbox"/>		Regular	<input type="checkbox"/>
Femenino <input type="checkbox"/>		Insuficiente	<input type="checkbox"/>

Instrucciones

En relación al último año fiscal laborado en su institución, lea cuidadosamente cada enunciado y marque los casilleros correspondientes a la frecuencia de sus sentimientos relacionados al trabajo donde labora. Las opciones que puede marcar son:

0	1	2	3	4	5	6
Nunca / Ninguna vez	Casi nunca/ Pocas veces al año	Algunas Veces / Una vez al mes o menos	Regularmente / Pocas veces al mes	Bastantes Veces / Una vez por semana	Casi siempre / Pocas veces por semana	Siempre / Todos los días

No.	Preguntas	Puntuación					
1	Estoy emocionalmente agotado por mi trabajo.	0	1	2	3	4	6
2	Estoy “consumido” al final del día de trabajo.	0	1	2	3	4	6
3	Estoy cansado cuando me levanto por la mañana y tengo que afrontar otro día en mi puesto de trabajo.	0	1	2	3	4	6
4	Trabajar todo el día es una tensión para mí.	0	1	2	3	4	6
5	Estoy “quemado” por el trabajo.	0	1	2	3	4	6
6	He perdido interés por mi trabajo desde que empecé en este puesto.	0	1	2	3	4	6
7	He perdido entusiasmo por mi trabajo.	0	1	2	3	4	6
8	Me he vuelto más cínico con respecto a la utilidad de mi trabajo.	0	1	2	3	4	6
9	Dudo de la trascendencia y valor de mi trabajo.	0	1	2	3	4	6
10	Puedo resolver de manera eficaz los problemas que surgen en mi trabajo.	0	1	2	3	4	6
11	Contribuyo efectivamente a lo que hace mi organización.	0	1	2	3	4	6
12	En mi opinión soy bueno en mi puesto.	0	1	2	3	4	6
13	Me estimula conseguir objetivos en mi trabajo.	0	1	2	3	4	6
14	He conseguido muchas cosas valiosas en este puesto.	0	1	2	3	4	6
15	En mi trabajo, tengo la seguridad de que soy eficaz en la finalización de las cosas.	0	1	2	3	4	6