

Relación entre la sobrecarga emocional y el síndrome de Burnout en trabajadores de una ONG de la ciudad de Quito

The relationship between emotional overload and burnout syndrome among employees of an NGO in Quito

A relação entre a sobrecarga emocional e a síndrome de esgotamento entre os funcionários de uma ONG em Quito

Manya-Manzano, Geomara Josselyn

Universidad Técnica de Cotopaxi

geomara.manya6745@utc.edu.ec

<https://orcid.org/0009-0003-1844-7572>



Quilumba-Tumbaco, María Piedad

Universidad Técnica de Cotopaxi

maria.quilumba0944@utc.edu.ec

<https://orcid.org/0009-0002-2927-434X>



DOI / URL: <https://doi.org/10.55813/gaea/ccri/v7/nE1/1384>

Como citar:

Manya-Manzano, G. J., & Quilumba-Tumbaco, M. P. (2026). Relación entre la sobrecarga emocional y el síndrome de Burnout en trabajadores de una ONG de la ciudad de Quito. *Código Científico Revista De Investigación*, 7(E1), 2673-2692

Recibido: 25/02/2026

Aceptado: 18/03/2026

Publicado: 31/03/2026

Resumen

El presente estudio tiene como objetivo analizar la relación entre la sobrecarga emocional y el síndrome de burnout en los trabajadores de una ONG de la ciudad de Quito. La investigación se enmarca en un enfoque cuantitativa, no experimental, con diseño de tipo transversal y correlacional. La muestra estuvo conformada por 50 trabajadores pertenecientes al área técnica-operativa-administrativa respectivamente. Para la recolección de datos se utilizaron el Maslach Burnout Inventory–Human Services Survey y el Cuestionario de Sobrecarga de Zarit, ambos con índices adecuados de fiabilidad. Los resultados permitieron encontrar una relación estadísticamente significativa entre la sobrecarga emocional y el burnout, en particular con las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización; así como una relación negativa entre la sobrecarga emocional y la realización personal, que sugiere una pérdida en el sentido de logro y satisfacción profesional a medida que aumentan las exigencias emocionales. El análisis de regresión permitió comprobar que la sobrecarga emocional sí actúa como predictor del desgaste profesional. En conclusión, las altas demandas emocionales del trabajo en contextos de intervención social, junto a recursos organizacionales escasos, incrementan el riesgo de sufrir burnout.

Palabras clave: burnout, carga emocional, estrés, agotamiento laboral.

Abstract

The purpose of this study is to analyze the relationship between emotional overload and burnout syndrome among employees of an NGO in the city of Quito. The research employs a quantitative, non-experimental approach with a cross-sectional and correlational design. The sample consisted of 50 employees from the technical, operational, and administrative departments, respectively. Data were collected using the Maslach Burnout Inventory–Human Services Survey and the Zarit Overload Questionnaire, both of which have adequate reliability indices. The results revealed a statistically significant relationship between emotional overload and burnout, particularly with the dimensions of emotional exhaustion and depersonalization; as well as a negative relationship between emotional overload and personal fulfillment, suggesting a loss of a sense of achievement and professional satisfaction as emotional demands increase. Regression analysis confirmed that emotional overload does act as a predictor of professional burnout. In conclusion, high emotional demands of work in social intervention contexts, coupled with scarce organizational resources, increase the risk of burnout.

Keywords: burnout, emotional load, stress, work exhaustion.

Resumo

O objetivo deste estudo é analisar a relação entre a sobrecarga emocional e a síndrome de esgotamento entre os funcionários de uma ONG na cidade de Quito. A investigação adota uma abordagem quantitativa e não experimental, com um desenho transversal e correlacional. A amostra foi composta por 50 funcionários dos departamentos técnico, operacional e administrativo, respectivamente. Os dados foram recolhidos utilizando o Maslach Burnout Inventory – Human Services Survey e o Zarit Overload Questionnaire, ambos com índices de fiabilidade adequados. Os resultados revelaram uma relação estatisticamente significativa entre a sobrecarga emocional e o esgotamento, particularmente nas dimensões de exaustão emocional e despersonalização; bem como uma relação negativa entre a sobrecarga emocional e a realização pessoal, sugerindo uma perda do sentimento de realização e satisfação profissional à medida que as exigências emocionais aumentam. A análise de regressão confirmou que a sobrecarga emocional atua efetivamente como um preditor do esgotamento

profissional. Em conclusão, as elevadas exigências emocionais do trabalho em contextos de intervenção social, aliadas à escassez de recursos organizacionais, aumentam o risco de esgotamento.

Palavras-chave: esgotamento, sobrecarga emocional, stress, exaustão profissional.

Introducción

El trabajo en organizaciones no gubernamentales (ONG) con fines sociales y humanitarios es un tipo de trabajo con altas exigencias emocionales, así, la gestión constante del sufrimiento ajeno, la toma de decisiones en contextos de urgencia social, la convivencia con problemas sociales estructurales crónicos y la exigencia ética de producir resultados con poca disponibilidad de recursos, genera un malestar general en el cumplimiento de las funciones laborales. Estos escenarios suelen presentarse en un contexto de escasez de recursos humanos, financieros y organizativos, lo que contribuye a incrementar la carga emocional del personal al tiempo que atenúa la recuperación psicológica (Adwi, 2025; Küçükne, Ebrin, & Yüksek, 2025; Chaouch et al., 2022; Nafula et al., 2023).

Desde la perspectiva individual, el agotamiento emocional se manifiesta como la sensación de estar emocionalmente exhausto, sin energía ni empatía disponible, tras enfrentarse de manera continua a exigencias psicológicas elevadas (Gómez-Gascón et al., 2022; Hinderer et al., 2022). Este desgaste no solo afecta el bienestar psicológico del trabajador, sino también su desempeño y la calidad de los servicios prestados, evidenciando la interrelación entre factores personales y las demandas del entorno laboral (Ray et al., 2023).

Igualmente, la exposición al trabajo en contextos de alta vulnerabilidad, es decir mediante el trabajo en comunidades en situación de pobreza, violencia o de traumas, no reviste, por sí misma, la última instancia en la producción de desgaste emocional. La literatura ha dado cuenta del impacto que produce la exposición sobre desgaste emocional y puede ser compensada por recursos personales como la resiliencia, la regulación emocional, la madurez psicológica y las estrategias de afrontamiento que pueden atenuar o incrementar la exigencia

laboral. En este sentido, profesiones como la de trabajo social pueden ser sometidas a un desgaste importante si no existen recursos personales y organizativos que contribuyan a sobrellevar esto (Adwi, 2025; Rodgers et al., 2023). Estas experiencias pueden manifestarse como agotamiento, ansiedad o incluso síntomas somáticos, demostrando que los factores relacionados con el contexto laboral y las características individuales pueden influir en la salud emocional de los trabajadores (Küçükne et al., 2025).

De igual forma, las prácticas laborales e institucionales juegan un papel clave, pues en la última década se ha consolidado el modelo Demanda-Recurso Laboral (*Job Demands Resources*, JD-R), el cual postula que un desequilibrio entre las altas demandas del puesto (incluyendo las emocionales) y la escasez de recursos (apoyo social, capacitación, tiempo de descanso) precipita la aparición del *burnout* (Bakker et al., 2023).

El síndrome de burnout, reconocido como un fenómeno ocupacional en la Clasificación Internacional de Enfermedades, 11.^a edición (CIE-11), se conceptualiza como una respuesta al estrés laboral crónico que no ha sido gestionado de manera efectiva. Este síndrome se caracteriza por tres dimensiones interrelacionadas: agotamiento emocional, despersonalización y escasa realización personal (Organización Mundial de la Salud, 2019).

Criterios para la identificación del síndrome de burnout en el contexto laboral:

La identificación del síndrome de burnout en el contexto investigativo se lleva a cabo a través de la aplicación del Maslach Burnout Inventory - Human Services Survey (MBI-HSS), instrumento que fue desarrollado por Maslach y Jackson y que se considera la referencia estándar para evaluar el síndrome en las profesiones de servicios humanos. Según el modelo en tres dimensiones de Maslach, Schaufeli y Leiter (2001), el burnout se configura cuando, de forma simultánea, aparecen: altos niveles de agotamiento emocional, altos niveles de despersonalización y bajos niveles de realización personal.

Esas definiciones no son una forma de diagnóstico clínico en sentido psiquiátrico, sino una clasificación psicométrica en función de las puntuaciones obtenidas a partir de las tres subescalas del instrumento. En el contexto del trabajo social, diversas indagaciones han señalado que la presencia aislada de una de las dimensiones no es un diagnóstico sino un perfil de los rasgos del síndrome, aunque el agotamiento emocional lo consideran el eje central y el primer rasgo correspondiente al proceso de desgaste profesional (Maslach et al., 2001; Schaufeli, Leiter & Maslach, 2009).

Por lo tanto en estudios aplicados al ámbito organizacional, el término diagnóstico tiene un sentido de detectar elevados niveles del síndrome, de acuerdo a ciertas reglas psicométricas validadas, y no como un diagnóstico médico.

Para la adquisición de la manifestación del burnout en el contexto de las intervenciones sociales es necesario abordar el estudio de sus dimensiones constitutivas, que no actúan de forma aislada y progresivamente configuran un proceso de desgaste laboral. Primero, el agotamiento emocional es el primero y de los más evidentes que debe atravesarse, en segundo lugar aparece la despersonalización como forma de distanciamiento afectivo, y finalmente se puede llegar a la disminución en la percepción de logro y eficacia profesional, la escasas realización personal.

A continuación, se desarrolla cada una de estas dimensiones en el trabajo social.

Agotamiento emocional:

El agotamiento emocional es un desgaste de tipo afectivo que ocasionan las exigencias del entorno laboral; en el caso de la intervención social, el proceso de agotamiento emocional puede asociarse a la sensación de fatiga física y emocional que se experimenta como consecuencia del contacto sostenido con situaciones de sufrimiento, urgencia social y alta responsabilidad profesional. Esta dimensión es la que mejor acopia el burnout, pues es el principal reflejo de la pérdida progresiva del nivel de energía emocional como resultado del

quehacer ocupacional (Espinosa et al., 2020). Se refiere a que los trabajadores sienten que ya no tienen suficientes recursos emocionales, es decir, que han disminuido y perdido. No pueden ofrecer más de sí mismos emocionalmente. Al agotarse la energía y los recursos emocionales propios, a causa de la interacción diaria y constante con individuos a los que es necesario atender como sujetos de trabajo (Rivera et al., 2019). Barrascout de León y Betancur (2023), la describen como “el sentimiento de estar emocionalmente agotado y exhausto debido al trabajo que se realiza” (p. 7).

Despersonalización:

La despersonalización hace referencia a las posiciones que una persona puede exhibir cuando se encuentra bajo una carga laboral o académica estresante, adoptando comportamientos y respuestas insolentes hacia los individuos a su alrededor, adoptando actitudes de distanciamiento hacia los beneficiarios, usuarios o personas atendidas o siguiendo el circuito de entrega de los mismos en la organización (Espinosa et al., 2020). Desarrollo de emociones y actitudes negativas, de falta de sensibilidad y de cinismo hacia el personal de su trabajo. El profesional intenta alejarse no solo de los destinatarios de su trabajo, sino también de los integrantes del equipo con quienes trabajan, mostrando una actitud cínica, irónica e irritable, al mismo tiempo que les asigna la responsabilidad de su disminución del desempeño en el trabajo y de sus frustraciones (Rivera et al., 2019; Barrascout de León & Betancur, 2023).

Escasa realización personal:

La escasa realización personal implica la pérdida de confianza en uno mismo y un concepto propio deficiente (Espinosa et al., 2020). Es una sensación de escaso logro o realización profesional que aparece cuando se comprueba que las exigencias que se le hacen superan su capacidad para manejarlas de manera competente. Se presume respuestas negativas, lo que impacta tanto en la ejecución del trabajo como en la relación con las personas que los trabajadores están descontentos con ellos mismos (tienen una baja autoestima) y no se sienten

satisfechos con sus resultados en el trabajo. Sienten que han fracasado a nivel personal (por no ser competentes, por no esforzarse o falta de conocimientos). La falta de expectativas laborales y una insatisfacción generalizada da como resultado: la falta de puntualidad, el absentismo y la deserción laboral son síntomas comunes y característicos de esta enfermedad ocupacional (Rivera et al., 2019; Barrascout de León y Betancur, 2023).

En el contexto de las organizaciones no gubernamentales (ONG), los profesionales de intervención social se enfrentan a demandas emocionales intensas debido a la naturaleza de su trabajo, que implica el contacto directo con personas en situaciones de vulnerabilidad. Estas demandas, combinadas con recursos limitados y condiciones laborales desafiantes, pueden contribuir significativamente al desarrollo del burnout. La fundación atiende problemáticas relacionadas con la promoción de prácticas saludables en mujeres y hombres en edad reproductiva. Desarrollan soluciones innovadoras para prevenir el embarazo adolescente y promover un desarrollo infantil saludable desde antes del embarazo, contribuyendo a la construcción de una cultura de prevención prenatal y postnatal de enfermedades y deficiencias que puedan causar discapacidades e impedir el desarrollo, para generar mejores condiciones y oportunidades para los niños y niñas; forjando cambios sostenibles en conjunto con organizaciones aliadas y comunidades.

La estructura jerárquica de la empresa está liderada por el Gerente General como líder. En el área administrativa se encuentran las siguientes subáreas: TICs, que se encarga de la creación y activación de las aulas virtuales para los cursos que brindan; el área de diseño e ilustración que se encarga del material edu-comunicacional para las campañas; el área de contabilidad, pagos y adquisiciones (compras y pagos). En el área técnica-operativa se encuentran los monitores, que son los encargados de brindar capacitaciones, talleres con poblaciones vulnerables y salir a territorio.

Los monitores tienen dos categorías de trabajo: la categoría 1 trabajan temas de nutrición crónica infantil, prevención de embarazos, violencia y proyectos de vida con adolescentes; la categoría 2 trabajan en capacitaciones, cursos y proyectos del MSP con la OPS.

En síntesis, desde la perspectiva del modelo Demanda–Recurso Laboral (JD-R), la asociación entre la sobrecarga emocional y el síndrome del desgaste profesional se produce a partir del desajuste entre altas demandas emocionales de la tarea y escasez de recursos tanto personales como organizativos. En el caso de sufrir exigencias emocionales bajo altos niveles de ansiedad para dar cumplimiento a su labor, además si el trabajador no dispone de recursos suficientes en lo emocional y por tanto elevaría el riesgo de padecer una sobrecarga emocional, así como también una posible despersonalización y hasta en un descenso de la realización personal, que son dimensiones claves del burnout (Serrano et al., 2023).

Por consiguiente, el presente estudio pretende examinar la relación entre la sobrecarga emocional y el síndrome de burnout en trabajadores de una ONG de la ciudad de Quito, se requiere analizar el posible desgaste que traen las demandas emocionales al sumir el cuidado de personas en situaciones críticas tomando en cuenta variables sociodemográficas como la edad, género, estado civil y nivel educativo; así como las condiciones laborales de los trabajadores. Este estudio muestra la evidencia empírica contextualizada, con la proyección de proponer un diseño de estrategias psicosociales preventivas en beneficio de organizaciones sociales, y a la vez robustecer el bienestar del departamento de talento humano, contribuyendo a garantizar la continuidad y calidad de la intervención social realizada en el contexto ecuatoriano.

Metodología

Este estudio planteó como objetivo principal analizar cuantitativamente la relación entre la sobrecarga emocional y el síndrome de burnout en trabajadores de una ONG de la

ciudad de Quito. Para ello, se empleó un diseño no experimental, transversal correlacional, que permite examinar la prevalencia y los niveles de ambos fenómenos, así como identificar qué características sociodemográficas y laborales se asocian con mayores niveles de sobrecarga y en caso más extremo convertidos en diagnóstico de burnout.

Se desarrolló una investigación de naturaleza cuantitativa, de carácter no experimental, sustentada en un diseño transversal – correlacional - descriptivo, orientado a examinar la relación existente entre las variables propuestas sin manipulación directa de los fenómenos observados. Así, en el ámbito de las profesiones de ayuda, sobrecarga y estrés emocional son equivalentes al conjunto de reacciones psicológicas que pueden aparecer cuando las exigencias emocionales continuadas superan los recursos personales y organizacionales para hacerles frente. Para autores como López-Cabarcos et al. (2022) y Martínez et al. (2019), la sobrecarga emocional es una forma de presentar el estrés laboral crónico asociado a trabajos de atención, donde la sobrecarga emocional se refiere a la percepción subjetiva de los trabajadores de que las exigencias emocionales que surgen como consecuencia del trabajo, como acompañar, orientar o intervenir con aquellas personas en situación de vulnerabilidad; excede la capacidad de afrontamiento del personal. La sobrecarga emocional puede ser objeto de evaluación empírica a través de la aplicación de instrumentos de medida, a través de los cuales se establece una medida continua y se estima.

El síndrome de burnout se evaluó mediante el Maslach Burnout Inventory–Human Services Survey (MBI-HSS) en su versión validada al español, compuesto por 22 ítems que miden categorías como agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal (Maslach et al., 2017; Manzano-García & Ayala-Calvo, 2021).

La sobrecarga emocional se midió con el Cuestionario de Sobrecarga de Zarit, adaptado al ámbito laboral, que incluye 22 ítems tipo Likert y permite establecer niveles de carga emocional percibida en el trabajo (Martínez et al., 2019; López-Cabarcos et al., 2022).

Estos instrumentos fueron validados mediante el Alfa de Cronbach que es una fórmula general para estimar la fiabilidad de un instrumento en el que la respuesta a los ítems es dicotómica o tiene más de dos valores. La fiabilidad se expresa mediante un número decimal positivo que oscila entre 0,00 y 1,00, desde una falta de fiabilidad hasta una fiabilidad perfecta (Rodríguez-Rodríguez & Reguant-Álvarez, 2020)

Tabla 1
Análisis de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Instrumento	Variable	N de elementos
,795	Maslach Burnout Inventory–Human Services Survey (MBI-HSS)	Síndrome de burnout	22
,959	Cuestionario de Sobrecarga de Zarit	Sobrecarga emocional	22

Nota: (Autores, 2026).

El análisis de fiabilidad realizado para las 22 preguntas de cada instrumento (Tabla 1) tuvieron valores que se encontraban en rangos de alta fiabilidad (0,795 y 0,959); por lo que los ítems fueron consistentes para el estudio, y pudieron ser aplicados.

La población objeto de estudio estuvo conformada por 50 personas entre personal técnico y administrativo de una organización no gubernamental (ONG) dedicada a la intervención social en la ciudad de Quito. Este grupo incluyó profesionales de diversas áreas, quienes mantienen un contacto directo, pero en distinto nivel de exposición con poblaciones en situación de vulnerabilidad. En este sentido, el equipo técnico-operativo se expone en mayor medida a la vulnerabilidad de las personas atendidas.

Los participantes en la investigación fueron 50 trabajadores, personal técnico-operativo y personal administrativo pertenecientes a una organización no gubernamental de intervención social en la ciudad de Quito. Ambos grupos cumplían funciones que es de su importancia en la organización, pero el personal técnico-operativo mantiene un mayor contacto directo y un mayor grado de exposición emocional a poblaciones en estado de vulnerabilidad social, esta situación resulta de interés para el análisis diferencial, el estudio de la sobrecarga emocional y el burnout.

Resultados

Esta Los resultados que se obtuvieron a partir de la aplicación de los instrumentos permitieron caracterizar a la población de trabajadores participantes y analizar la relación existente entre la sobrecarga emocional y el síndrome de burnout en una población de trabajadores de una ONG de la ciudad de Quito. A partir del análisis descriptivo, del análisis correlacional y del análisis de regresión se identificaron ciertos patrones sociodemográficos principales a la vez que analizaron las relaciones significativas entre las demandas emocionales propias del trabajo y las dimensiones que caracterizan el síndrome de burnout. Los resultados dieron evidencia empírica en torno a los efectos de las exigencias del trabajo desde el ámbito de las organizaciones de intervención social, permitiendo una mejor comprensión del fenómeno estudiado.

Tabla 2
Factores sociodemográficos

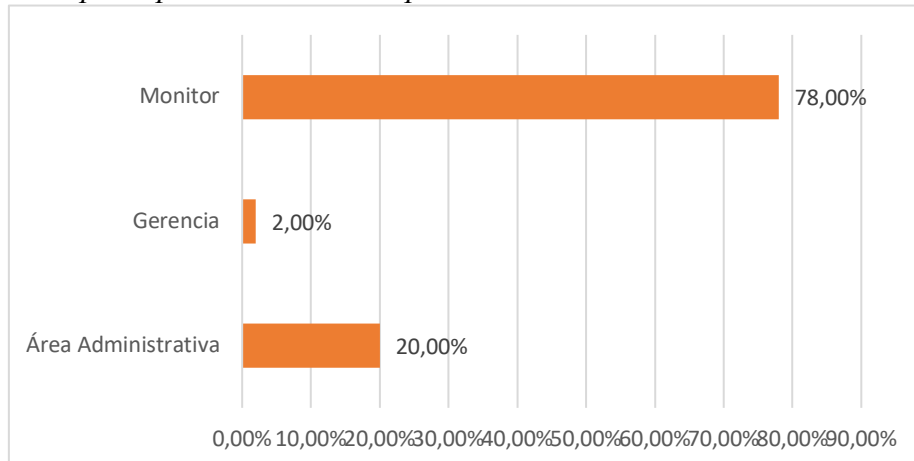
Variable	Ítems	Frecuencia
Edad	40 – 51 años	8,00%
	31 – 40 años	34,00%
	20 – 30 años	52,00%
	+ 51 años	6,00%
Género	Femenino	44,00%
	Masculino	56,00%
Estado civil	Soltero	64,00%
	Separado/ divorciado	8,00%
	Casado o en unión libre	28,00%
Nivel educativo alcanzado	Educación media completa	8,00%
	Educación superior completa	70,00%
	Posgrado (Maestría o PhD)	22,00%

Nota: (Autores, 2026).

La Tabla 2 muestra la distribución sociodemográfica de los participantes. En relación la distribución etaria, la mayoría se encontraba en sus primeras etapas de desarrollo de su carrera profesional (20-30 años) 52%, lo que podría influir en el modo a partir del cual se van a afrontar las demandas emocionales del trabajo. Según el género, la mayor participación fue de hombres (56%), siendo quienes posiblemente se encuentran en una mayor propensión a sufrir burnout. Con relación al estado civil, hubo una mayor participación de personas solteras (64%), lo que resultó relevante porque el estado civil se le atribuye la función de modulador

del estrés. Respecto al nivel de estudios, la mayor parte de las personas de la muestra tenía educación superior completa (70%), lo cual reflejaba un alto nivel de preparación académica, como se identifica en las exigencias técnicas y profesionales que implica el trabajo en ONG.

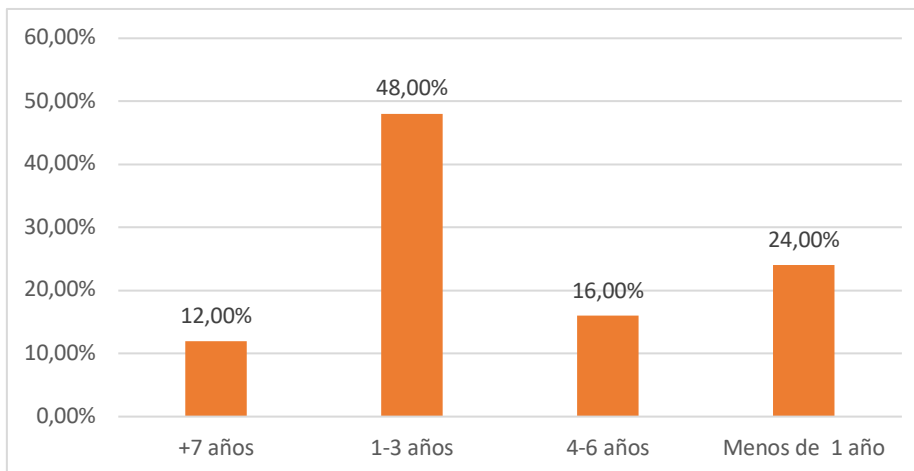
Figura 1
Cargo o función principal dentro de la empresa



Nota: (Autores, 2026).

La figura 1 señala que una cantidad considerable de los participantes corresponde al área técnico-operativa (78%), en comparación con el personal administrativo.

Figura 2
Tiempo de servicio



Nota: (Autores, 2026).

La figura 2 pone de manifiesto que la mayoría de los trabajadores cuenta con un tiempo de servicio relativamente breve o medio en la organización, 1-3 años (48%).

Tabla 3
Correlación entre variables sociodemográficas, Test de Maslach Burnout Inventory y Test de Sobrecarga de Zarit

		1Z.	2Z.	3Z.	4Z.	5Z.	6Z.	7Z.	8Z.	9Z.	10Z.	11Z.	12Z.	13Z.	14Z.	15Z.	16Z.	17Z.	18Z.	19Z.	20Z.	21Z.	22Z.
1M	Corr.	.40**	.54**	.36**	.51**	.43**	.05	.24	.33*	.34*	.28*	.49**	.24	.32*	.35*	.38**	.32*	.38**	.39**	.36**	.37**	.40**	.45**
	Pears.																						
	Sig.	.003	.000	.009	.000	.002	.730	.092	.016	.015	.047	.000	.094	.023	.012	.006	.022	.005	.005	.010	.008	.003	.001
2M	Corr.	.36**	.59**	.41**	.45**	.28*	-.06	.17	.35*	.26	.22	.47**	.12	.33*	.33*	.31*	.37**	.35*	.30*	.35*	.43**	.37**	.38**
	Pears.																						
	Sig.	.008	.000	.003	.001	.048	.658	.239	.011	.060	.124	.001	.406	.018	.017	.028	.007	.012	.034	.012	.001	.008	.006
3M	Corr.	.39**	.54**	.50**	.56**	.47**	.14	.38**	.45**	.25	.25	.56**	.22	.55**	.48**	.47**	.52**	.58**	.60**	.47**	.39**	.42**	.47**
	Pears.																						
	Sig.	.004	.000	.000	.000	.001	.302	.006	.001	.076	.070	.000	.119	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.004	.002	.001
4M	Corr.	.29*	.31*	.51**	.39**	.25	.21	.27	.19	.47**	.54**	.32*	.41**	.28*	.28*	.32*	.38**	.41**	.49**	.30*	.50**	.40**	.46**
	Pears.																						
	Sig.	.041	.027	.000	.005	.070	.127	.058	.168	.001	.000	.023	.003	.043	.048	.020	.006	.003	.000	.030	.000	.003	.001
5M	Corr.	.49**	.53**	.67**	.63**	.52**	.20	.60**	.51**	.55**	.49**	.63**	.48**	.50**	.49**	.68**	.58**	.68**	.74**	.56**	.51**	.71**	.67**
	Pears.																						
	Sig.	.000	.000	.000	.000	.000	.154	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
6M	Corr.	.48**	.66**	.70**	.71**	.60**	.20	.63**	.71**	.44**	.35*	.71**	.36**	.54**	.63**	.67**	.59**	.66**	.65**	.61**	.47**	.58**	.64**
	Pears.																						
	Sig.	.000	.000	.000	.000	.000	.161	.000	.000	.001	.012	.000	.010	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
7M	Corr.	.56**	.63**	.61**	.67**	.53**	.02	.41**	.37**	.43**	.48**	.66**	.46**	.55**	.57**	.57**	.54**	.61**	.68**	.55**	.50**	.67**	.54**
	Pears.																						
	Sig.	.000	.000	.000	.000	.000	.842	.003	.007	.002	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
8M	Corr.	.29*	.27	.41**	.32*	.30*	.03	.23	.21	.26	.30*	.22	.49**	.25	.37**	.25	.24	.33*	.32*	.35*	.45**	.39**	.26
	Pears.																						
	Sig.	.040	.058	.002	.022	.029	.820	.098	.128	.067	.033	.120	.000	.077	.007	.069	.085	.018	.021	.010	.001	.004	.066
9M	Corr.	.37**	.48**	.60**	.52**	.43**	.06	.45**	.47**	.55**	.42**	.48**	.46**	.31*	.40**	.46**	.41**	.42**	.51**	.46**	.59**	.55**	.54**
	Pears.																						
	Sig.	.007	.000	.000	.000	.002	.679	.001	.000	.000	.002	.000	.001	.026	.003	.001	.003	.002	.000	.001	.000	.000	.000
10M	Corr.	.35*	.43**	.48**	.50**	.52**	.06	.26	.41**	.36**	.34*	.40**	.50**	.46**	.59**	.33*	.37**	.41**	.49**	.42**	.51**	.53**	.44**
	Pears.																						
	Sig.	.012	.002	.000	.000	.000	.659	.062	.003	.008	.014	.003	.000	.001	.000	.019	.007	.003	.000	.002	.000	.000	.001
11M	Corr.	.28*	.23	.49**	.23	.26	.09	.30*	.38**	.44**	.39**	.29*	.43**	.25	.33*	.43**	.27	.28*	.37**	.31*	.25	.37**	.27
	Pears.																						
	Sig.	.042	.102	.000	.103	.065	.521	.029	.006	.001	.005	.040	.002	.072	.019	.002	.052	.048	.007	.027	.073	.007	.051
12M	Corr.	.49**	.54**	.70**	.64**	.61**	.13	.56**	.48**	.56**	.52**	.58**	.59**	.52**	.55**	.63**	.51**	.60**	.75**	.64**	.55**	.67**	.56**
	Pears.																						
	Sig.	.000	.000	.000	.000	.000	.336	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
13M	Corr.	-.07	.08	-.00	-.02	-.02	.046	-.10	.03	.06	-.02	.02	-.01	.13	.15	-.02	.04	-.01	-.07	.09	.00	.00	-.17
	Pears.																						
	Sig.	.585	.571	.961	.868	.844	.753	.472	.797	.661	.856	.892	.899	.345	.281	.844	.765	.941	.614	.535	.986	.973	.218
14M	Corr.	-.17	.10	-.01	.02	-.00	.02	-.10	.08	.09	-.17	.15	-.06	.09	.25	-.06	.06	.05	-.13	.06	.09	.02	-.07
	Pears.																						
	Sig.	.221	.477	.923	.893	.990	.849	.479	.544	.527	.226	.292	.646	.505	.080	.665	.676	.683	.357	.634	.506	.868	.593
15M	Corr.	-.05	.17	-.05	.12	.00	.18	-.23	.00	-.01	-.12	.15	-.18	.00	.02	-.07	.04	-.06	-.18	-.06	-.08	-.15	-.19
	Pears.																						
	Sig.	.686	.233	.694	.376	.999	.201	.098	.954	.906	.396	.272	.189	.950	.874	.631	.734	.679	.197	.646	.550	.276	.173
16M	Corr.	-.14	.03	-.21	-.06	-.16	.10	-.16	.08	-.23	-.34	.01	-.40	-.25	-.10	-.24	-.12	-.22	-.36	-.21	-.30	-.37	-.23
	Pears.																						
	Sig.	.318	.826	.135	.677	.265	.449	.249	.571	.098	.015	.895	.004	.076	.453	.090	.394	.114	.009	.127	.032	.007	.103
17M	Corr.	-.28*	.06	-.28*	-.17	-.11	-.02	-.26	.04	-.23	-.32	-.05	-.30	-.15	.011	-.30	-.18	-.24	-.42	-.19	-.23	-.19	-.33*
	Pears.																						
	Sig.	.042	.655	.044	.239	.437	.848	.061	.770	.103	.021	.702	.032	.273	.938	.032	.209	.085	.002	.167	.094	.178	.019
18M	Corr.	-.48	-.06	-.19	-.17	-.06	.04	-.15	.09	-.32	-.09	-.09	-.33	-.29	-.21	-.21	-.30	-.21	-.35	-.25	-.34	-.28	-.19
	Pears.																						
	Sig.	.000	.648	.179	.220	.639	.762	.293	.512	.020	.521	.505	.019	.040	.128	.139	.031	.134	.013	.073	.015	.044	.182
19M	Corr.	-.44	-.29	-.30	-.44	-.33	-.09	-.29	-.24	-.36	-.25	-.38	-.40	-.43	-.27	-.53	-.36	-.41	-.53	-.36	-.41	-.48	-.39
	Pears.																						
	Sig.	.001	.041	.031	.001	.018	.534	.035	.092	.009	.076	.005	.003	.001	.057	.000	.010	.003	.000	.009	.003	.000	.004
20M	Corr.	-.40	-.12	-.31	-.29*	-.24	-.06	-.42	-.25	-.27	-.21	-.22	-.48	-.27	-.36	-.34	-.29	-.33	-.44	-.40	-.33	-.38	-.28*
	Pears.																						

	Sig.	,004	,408	,026	,041	,093	,636	,002	,073	,053	,140	,110	,000	,055	,010	,013	,037	,018	,001	,003	,016	,006	,047
21M	Corr.	-,31*	-,19	-,26	-,25	-,18	,09	-,20	-,09	-,34	-,32	-,15	-,43	-,30	-,13	-,41	-,21	-,38	-,50	-,27	-,34	-,42	-,44
	Pears.									*	*		**	*	**	**	**	**	**	*	**	**	**
	Sig.	,026	,177	,061	,076	,194	,504	,149	,507	,014	,020	,290	,002	,032	,343	,003	,140	,006	,000	,058	,014	,002	,001
22M	Corr.	-,16	-,07	-,14	-,17	-,22	,172	-,24	-,12	-,30	,00	-,10	-,47	-,33	-,21	-,33	-,20	-,28	-,33	-,27	-,31	-,37	-,27
	Pears.									*			**	*	*	*	*	*	*	*	*	**	**
	Sig.	,243	,603	,302	,238	,120	,233	,082	,371	,032	,952	,470	,000	,018	,127	,016	,156	,046	,019	,052	,026	,007	,050
Ed.	Corr.	,06	-,10	-,08	-,14	-,19	,12	-,18	-,30	-,18	,14	-,09	-,06	-,14	-,01	-,34	-,23	-,18	-,14	-,16	-,15	-,15	-,22
	Pears.							*	*	*				*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	Sig.	,646	,456	,565	,330	,178	,382	,196	,031	,212	,332	,534	,666	,318	,911	,013	,098	,190	,311	,257	,272	,274	,112
Gén.	Corr.	,05	-,22	-,11	-,03	-,01	-,01	-,05	-,15	-,01	,03	-,16	,06	-,27	-,11	-,17	-,25	-,16	-,14	-,17	-,15	-,09	,04
	Pears.																						
	Sig.	,691	,124	,412	,806	,900	,905	,716	,298	,914	,801	,253	,638	,054	,411	,232	,081	,267	,302	,230	,281	,507	,747
Est.	Corr.	,07	-,24	-,43	-,25	-,19	,06	-,22	-,28	-,26	-,16	-,15	,003	-,28	-,17	-,35	-,37	-,26	-,24	-,37	-,33	-,34	-,21
Civ.	Pears.			**				*	*	*	*	*	*	*	*	**	**	*	*	**	*	*	*
	Sig.	,615	,082	,002	,079	,184	,657	,111	,042	,062	,257	,291	,983	,042	,227	,011	,007	,059	,094	,007	,017	,015	,144
Niv.	Corr.	-,06	,05	-,08	-,02	,09	-,14	-,03	,04	-,02	-,14	,01	,03	,11	,26	-,09	-,09	,01	-,09	,07	,18	,13	,01
Educ.	Pears.																						
	Sig.	,658	,682	,537	,882	,509	,318	,837	,769	,853	,330	,908	,800	,416	,063	,515	,513	,914	,526	,614	,209	,361	,938
Cargo	Corr.	-,14	,11	-,05	-,02	-,05	-,10	-,11	-,11	,10	,13	-,10	,11	,09	-,14	-,06	-,05	,06	,09	,03	,14	,20	,17
	Pears.																						
	Sig.	,300	,416	,713	,875	,721	,489	,428	,444	,456	,348	,487	,436	,525	,316	,668	,685	,632	,518	,798	,304	,156	,214
Tiemp.	Corr.	,02	-,08	,07	-,01	,05	,10	-,04	-,14	-,11	,10	,04	-,02	,18	,10	-,10	-,01	,06	,14	,10	,02	-,03	,06
Serv.	Pears.																						
	Sig.	,852	,574	,607	,936	,704	,480	,769	,311	,417	,467	,773	,875	,189	,484	,456	,947	,666	,316	,472	,869	,807	,663
N		50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50

Nota: La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). *. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral). Las preguntas del Test de Maslach Burnout Inventory están en la columna 1; así como las de información demográfica; y las preguntas del Test de Sobrecarga de Zarit están la fila 1 (Autores, 2026).

Los datos expuestos en la Tabla 3 mostraron correlaciones positivas y estadísticamente significativas entre los ítems que corresponden a la sobrecarga emocional (Zarit) y las dimensiones del desgaste (burnout) expresadas a través del MBI, en particular el agotamiento emocional y la despersonalización. Estos resultados evidenciaron que una combinación entre altas demandas emocionales y unos recursos insuficientes puede incrementar el riesgo de llegar a tener desgaste profesional, pero no necesariamente implica una transferencia hacia el burnout.

Por el contrario, las dimensiones que hacían referencia a la realización personal se obtuvieron que las correlaciones son negativas, dado que el aumento de la sobrecarga emocional se asociaba con un menor grado de satisfacción y de sentido de los logros. En cuanto a las correlaciones con las variables sociodemográficas, los datos generales fueron débiles o nulos, lo que refuerza la idea de que el burnout está más relacionado con las demandas emocionales del trabajo y no con características personales.

Se identificaron a través del análisis descriptivo, de los niveles de la sobrecarga emocional y de la dimensión del burnout de la población estudiada la cual reflejaba variaciones

en función de la exposición a las demandas emocionales del trabajo técnico-operativo. En coherencia con el diseño transversal correlacional se aplicó el análisis descriptivo, correlacional y de regresión simple para poder analizar la relación entre las variables sin manipularlas experimentalmente.

Tabla 4*Análisis de regresión simple*

	Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Desv. Error	Beta		
1	(Constante)	-,448	,489		-,916	,364
	Sobrecarga emocional	,755	,160	,563	4,715	,000

a. Variable dependiente: sobrecarga emocional

Nota: (Autores, 2026).

La Tabla 4 sugiere que la sobrecarga emocional es un predictor estadísticamente significativo del burnout. El coeficiente beta fue positivo y el nivel de significancia altamente relevante ($p < 0,001$). Este resultado sugiere que a mayor carga emocional percibida por parte de los trabajadores, existe un aumento significativo de los niveles de agotamiento profesional. El modelo de regresión avaló empíricamente la relación que se había formulado en los objetivos de la investigación y corroboró los planteamientos que provienen del modelo Demanda–Recurso Laboral, donde la existencia de elevadas demandas emocionales produce un importante efecto sobre el bienestar psicológico de los trabajadores de la ONG sólo cuando principalmente los recursos no son capaces de hacerles frente, no están disponibles o son insuficientes.

Discusión

Los hallazgos derivados del presente estudio corroboran la existencia de una relación estadísticamente significativa entre la sobrecarga emocional y el síndrome de burnout en los trabajadores de una ONG de la ciudad de Quito, lo que concuerda con lo que muestra el modelo Demanda–Recurso Laboral (JD-R). Este modelo defiende que si las demandas emocionales

presentes en el trabajo superan los recursos existentes, ya sean organizacionales, sociales o personales, entonces incrementa la probabilidad de llegar a tener desgaste profesional, que puede ser uno de los antecedentes del burnout, aunque dicho antecedente no es automático (Bakker, 2023; Lizano, 2022). Así, los altos coeficientes de correlación que existen entre los ítems de la escala de Zarit y las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización del que propuso el MBI demuestran que la exposición permanente a situaciones de sufrimiento humano, urgencia social y presión por resultados forma parte de un factor determinante para el desgaste del bienestar psicológico de los trabajadores sociales y del personal técnico-operativo.

Los resultados revelan que el agotamiento emocional fue la dimensión del burnout que mostró una mayor asociación con la sobrecarga emocional en la muestra investigada, que más estrechamente se relaciona con la sobrecarga emocional, algo con lo cual coinciden investigaciones que han demostrado que la fatiga emocional se produciría como respuesta a la exposición durante períodos prolongados a personas en situación de vulnerabilidad (Molinario & Kelly, 2023) aunque también cuando los profesionales perciben que existe una falta de control ante la situación, una escasa valoración institucional y una limitada afrontamiento emocional. El estudio de Foo et al. (2023) también muestra que, en el caso de los trabajadores de intervención social, las demandas emocionales no recuperadas producen un incremento en los niveles de cansancio, frustración y aún en la sensación de que la persona no ha llegado a la máxima de sus capacidades, lo que concuerda con los resultados obtenidos en este estudio.

Los resultados evidencian que la despersonalización se correlaciona positiva y significativamente con diversos indicadores de sobrecarga emocional, sugiriendo que el distanciamiento afectivo y las actitudes frías hacia los beneficiarios podrían actuar como mecanismos de defensa ante el estrés emocional crónico (Pérez-Valdivia & Castillo, 2021; Maddock et al., 2024). Giménez-Bertomeu et al. (2024) advierten que a largo plazo este distanciamiento disminuye la calidad de la intervención social y aumenta el riesgo de abandono

laboral, lo que resulta ser problemático en los casos de verificaciones en organizaciones con alta rotación de personal como es el caso de la muestra analizada.

Por otro lado, las dimensiones asociadas con la realización personal muestran correlaciones inversas con la sobrecarga emocional, lo que significa que cuanto más aumentan las demandas emocionales percibidas, menos aumenta la satisfacción laboral, el sentido de logro y la percepción de la autoeficacia laboral. Esto concuerda con Bachtiar y Yulianti (2023), quienes sostienen que la sobrecarga emocional sostenida afecta negativamente a la autoevaluación del rendimiento y a la motivación intrínseca de las/os trabajadoras/es. Por otro lado, autores como Rodgers et al., 2023; Gün et al. (2024) han sugerido la existencia de recursos personales, como la resiliencia, el sentido de la vida y el apoyo social, que pueden moderar este efecto negativo.

Conclusión

Se verificó la existencia de asociaciones significativas entre la sobrecarga emocional y las dimensiones del burnout en los trabajadores de la ONG, caso de estudio; sin embargo, los datos indican que la relación se potencia especialmente cuando las exigencias emocionales suceden sin una contrapartida de recursos que puedan sostener tales exigencias. Así, la evidencia empírica obtenida en esta población corrobora que la alta demanda emocional en el trabajo de intervención social constituye un elemento fundamental en la puesta en marcha del desgaste profesional, sobre todo cuando no se disponen los recursos organizacionales necesarios para ello. Así, este hallazgo apoya las proposiciones del modelo Demanda-Recurso Laboral, el cual explica el desgaste profesional como consecuencia de un desequilibrio mantenido durante un periodo prolongado entre las demandas del trabajo y los recursos organizacionales.

El agotamiento emocional resulta ser la dimensión del burnout con mayor asociación con el hecho de experimentar sobrecarga emocional por parte de los trabajadores. La exposición continua a situaciones de sufrimiento humano, la presión por los resultados y las limitaciones institucionales justifican el hecho de que se produzca un cansancio extremo, una fatiga psicológica y una sensación de estar al límite de sus capacidades personales, lo cual incide de una forma negativa en el bienestar personal y en el rendimiento del trabajo.

La despersonalización puede considerarse un desencadenante progresivo en el proceso de distanciamiento afectivo, que algunas personas desarrollan frente a una exposición prolongada a una demanda emocional intensa, y funciona como un mecanismo de desconexión psicológica frente al malestar, más que ser un mecanismo defensivo con una estructura clínica definida. Tanto el distanciamiento afectivo como las actitudes de frialdad hacia las personas a las cuales se atiende no deben interpretarse como una falta de compromiso profesional, sino como experiencias que evidencian saturación emocional. Sin embargo, este mecanismo de afrontamiento se presenta como disfuncional a la larga, puesto que impacta en la calidad de la intervención social y puede incrementar la rotación del personal contratado.

A su vez, se concluye el vínculo existente entre el incremento de la sobrecarga emocional y el descenso significativo del sentido de realización personal y de satisfacción profesional; en el que la pérdida de la sensación de logro, la baja motivación y la percepción de baja eficacia laboral reflejan el impacto acumulado del desgaste emocional de los trabajadores de ONG. Estas evidencias resaltan la necesidad de llevar a cabo estrategias preventivas de tipo psicosocial orientadas a incrementar los recursos organizacionales y a estimular el bienestar emocional de talento humano en las situaciones de intervención social.

Referencias bibliográficas

Bachtiar, H., & Yulianti, P. (2023). The effect of work overload and work-family conflict on

- job embeddedness with emotional exhaustion as a mediating variable and coworker support as a moderation variable. *Indonesian Interdisciplinary Journal of Sharia Economics (IIJSE)*, 6(2), 446–470. <https://doi.org/10.31538/ijse.v6i2.2825>
- Bakker, A. B. (2023). Job Demands–Resources Theory: Ten Years Later. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 10, 25–52. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-120920-053933>
- Barrascout, D., & Betancur, J. D. (2023). Dimensiones del síndrome de burnout y estrategias de afrontamiento en trabajadores de una empresa multinacional en la ciudad de Guatemala. *Ciencia, Tecnología Y Salud*, 10(1), 6–18. <https://doi.org/10.36829/63CTS.v10i1.971>
- Espinosa, L., Hernández, N., Tapia, J., Hernández, Y, & Rodríguez, A. (2020). Prevalencia del síndrome de burnout en estudiantes de medicina. *Revista Cubana de Reumatología*, 22(1). Epub 17 de junio de 2020. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1817-59962020000100005&lng=es&tlng=es
- Foo, C. Y. S., et al. (2023). Psychosocial model of burnout among humanitarian aid workers in Bangladesh: Role of workplace stressors and emotion coping. *Conflict and Health*, 17(1), 17. <https://doi.org/10.1186/s13031-023-00512-1>
- Giménez-Bertomeu, V. M., et al. (2024). Burnout Among Social Workers in Social Services: A Systematic Review and Meta-Analysis of Prevalence. *Journal of Social Service Research*, 50(4), 664–683. <https://doi.org/10.1080/01488376.2024.2371847>
- Gün, İ., et al. (2024). Mediating effect of job burnout... (nurses). *Nursing Open*, 12(9). <https://doi.org/10.1002/nop2.2191>
- Lizano, E. L. (2022). Examining the impact of job demands and resources on burnout among social service workers. *Human Service Organizations: Management, Leadership & Governance*, 46(4), 308–323. <https://doi.org/10.1080/23303131.2022.2045799>
- Maddock, A., et al. (2024). Relationships between stress, burnout, mental health and well-being in social workers. *The British Journal of Social Work*, 54(2), 668–690. <https://academic.oup.com/bjsw/article/54/2/668/7379806>
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 397–422. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>
- Molinario, D., & Kelly, L. (2023). Trauma exposure and burnout among social workers: The moderating role of organizational climate. *Journal of Social Work*, 23(2), 191–207. <https://doi.org/10.1177/14680173211073244>
- Pérez-Valdivia, C., & Castillo, I. (2021). Agotamiento emocional y salud mental en profesionales del ámbito social: un estudio comparativo. *Revista de Psicología (PUCP)*, 39(2), 563–590. <https://doi.org/10.18800/psico.202102.010>
- Rivera, Á., Ortiz, R., Miranda, M., & Navarrete, P. (2019). Factores de riesgo asociados al síndrome de desgaste profesional (Burnout). *Revista Digital De Postgrado*, 8(2), e163. Recuperado a partir de https://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev_dp/article/view/16488
- Rodríguez-Rodríguez, J., & Reguant-Álvarez, M. (2020). Calcular la fiabilitat d'un qüestionari o escala mitjançant l'SPSS: el coeficient alfa de Cronbach. *REIRE Revista d'Innovació*

I Recerca En Educació, 13(2), 1–13. <https://doi.org/10.1344/reire2020.13.230048>

Sánchez-Moreno, E., & Roldán-Merino, J. (2021). Burnout and psychological distress among social workers in direct practice: A cross-sectional study. *International Social Work*, 64(6), 825–840. <https://doi.org/10.1177/0020872820940028>

Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., & Maslach, C. (2009). Burnout: 35 years of research and practice. *Career Development International*, 14(3), 204–220. <https://doi.org/10.1108/13620430910966406>