PACHA
Revista de Estudios Contemporáneos del Sur Global

Síndrome de burnout en el personal administrativo de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo: una aproximación a su desempeño laboral

Burnout syndrome in the administrative staff of the Polytechnic School of Chimborazo: an approach to their work performance

Irene Jadira Espinosa Nacevilla, Carlos Patricio Arguello Mendoza

Resumen

Este estudio del síndrome de burnout considerado un fenómeno que impacta de manera significativa en el rendimiento laboral del personal administrativo de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo; en un entorno caracterizado por demandas en aumento y fuertes cargas de trabajo. Este estudio se planteó como objetivo principal verificar la correlación entre el síndrome de burnout y el rendimiento laboral, determinando sus aspectos fundamentales a través de un exhaustivo análisis, se utilizó un enfoque cuantitativo, descriptivo correlacional y de tipo transversal que posibilitó el análisis empírico del fenómeno, en una muestra representativa compuesta por 191 profesionales quienes son parte del personal administrativo de las diferentes áreas de la institución. Se empleó la herramienta Maslach Burnout Inventory para medir los aspectos de cansancio emocional, despersonalización y realización personal, mientras que se evaluó el rendimiento laboral a través de indicadores vinculados con motivación, ambiente laboral y productividad. Los resultados mostraron una correlación negativa marcada entre el agotamiento laboral y el rendimiento en el trabajo, con un coeficiente Rho de Spearman de 0,865 y una significancia de 0,000 lo que evidencia una relación de significación estadística entre ambas variables. Adicionalmente el análisis factorial corroboró la validez estructural del instrumento, atribuyendo el 71,029% de la variabilidad a tres componentes establecidos. Se confirma que el síndrome de burnout de manera adversa la eficacia y dedicación del personal, resaltando la importancia de elaborar estrategias institucionales de prevención y apoyo emocional que fomenten ambientes de trabajo saludables.

Palabras clave: Burnout; Desempeño Laboral; Cansancio Emocional; Análisis Factorial; Personal Administrativo.

Irene Jadira Espinosa Nacevilla
Universidad Nacional de Chimborazo | Riobamba | Ecuador | irene.espinosa@unach.edu.ec
https://orcid.org/0000-0001-8728-1834
Carlos Patricio Arguello Mendoza
Universidad Nacional de Chimborazo | Riobamba | Ecuador | patricio.arguello@unach.edu.ec
https://orcid.org/0000-0001-6672-2610

http://doi.org/10.46652/pacha.v6i19.458
ISSN 2697-3677
Vol. 6 No. 19 septiembre-diciembre 2025, e250458
Quito, Ecuador

Enviado: marzo 27, 2025
Aceptado: junio 30, 2025
Publicado: julio 18, 2025
Publicación Continua

CC BY NC ND

RELIGACIÓN CICSH AL
Centro de Investigaciones en Ciencias Sociales y Humanidades desde América Latina

Abstract

This study of burnout syndrome is considered a phenomenon that significantly impacts the job performance of the administrative staff of the Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, in an environment characterized by increasing demands and heavy workloads. This study's main objective was to verify the correlation between burnout syndrome and job performance, determining its fundamental aspects through an exhaustive analysis. A quantitative, descriptive, correlational, and cross-sectional approach was used, enabling the empirical analysis of the phenomenon in a representative sample of 191 professionals who are part of the administrative staff from different areas of the institution. The Maslach Burnout Inventory was used to measure the aspects of emotional exhaustion, depersonalization, and personal fulfillment, while job performance was evaluated through indicators linked to motivation, work environment, and productivity. The results showed a marked negative correlation between burnout and job performance, with a Spearman's Rho coefficient of 0.865 and a significance level of 0.000, demonstrating a statistically significant relationship between the two variables. Additionally, factor analysis corroborated the structural validity of the instrument, attributing 71.029% of the variability to three established components. It is confirmed that burnout syndrome adversely affects staff effectiveness and dedication, highlighting the importance of developing institutional prevention and emotional support strategies that foster healthy work environments.

Keywords: Burnout; Job Performance; Emotional Exhaustion; Factor Analysis; Administrative Personnel.

Introducción

El burnout es un enfoque correcto para buscar sus orígenes en los desarrollos sociales, económicos y culturales del último cuarto del siglo pasado. Esto se debe a que; el mundo pasó rápidamente de ser una sociedad industrial a una sociedad de servicios en ese período (Rizwan et al., 2018; Rodríguez & Flores, 2021). El burnout es una condición desagradable y disfuncional que tanto las personas como las organizaciones desearían cambiar

El síndrome de burnout se define como una respuesta psicológica al estrés laboral. Los cambios en lo que un individuo quiere y lo que debería hacer o, en otras palabras, las desarmonías significativas entre la naturaleza del trabajo y la naturaleza del propietario del trabajo conducen al síndrome de burnout (Adamopoulos & Syrou, 2022). El síndrome de burnout no solo afecta negativamente a la satisfacción laboral, sino que también genera un bajo compromiso organizacional.

Según la famosa estructura definida por Yisell (2022), el síndrome de burnout, que se origina por presiones laborales continuas que no se gestionan de manera efectiva, comprende las siguientes tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y reducción de la realización personal. Históricamente, se pensaba que el síndrome de burnout era una entidad separada y, como tal, debía abordarse como dominios claramente diferentes. El presente estudio es un ejemplo de un problema creciente que es multidimensional y multifacético. Por lo tanto, intentaremos familiarizarnos con el síndrome de burnout laboral y las causas que lo generan.

El burnout es un síndrome conocido por su agotamiento físico, emocional y mental. El burnout laboral sigue afectando a muchos trabajadores en varias organizaciones. Esta situación influye en el desempeño del personal administrativo del sector público, además de causar impactos indeseables en los miembros individuales del personal (Yildirim et al., 2019). Los factores de riesgo que se han vinculado con la condición incluyen motivación inadecuada, ausencia de apoyo

organizacional, incompetencia y falta de aclaraciones, expectativas poco realistas y mayores responsabilidades. Sus manifestaciones incluyen síntomas de abstinencia, controversia interpersonal, bajo rendimiento, problemas familiares y problemas de salud.

El propósito de esta investigación es evaluar la incidencia del síndrome de burnout mediante la utilización de métodos cuantitativos para reconocer su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo (Leitão et al., 2021). Así mismo, se va a fundamentar las dimensiones del síndrome de burnout y el desempeño laboral a través de un análisis de revisión bibliográfica para el establecimiento de instrumentos de valoración de las variables de estudio, con el fin de establecer los factores internos del síndrome de burnout y el desempeño laboral mediante la aplicación de la técnica estadística de análisis factorial para la fijación de causas problemáticas en el personal administrativo de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Del mismo modo comprobar la relación existente entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral por medio del coeficiente Rho de Spearman para el reconocimiento del grado relacional y validez empírica.

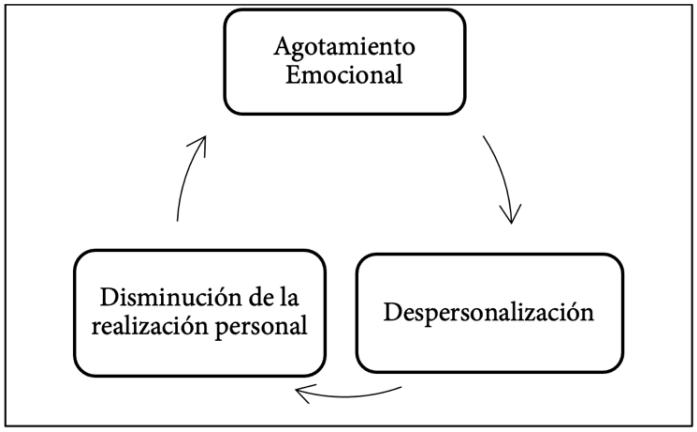
Desarrollo Teórico

Burnout

El burnout es una reacción al estrés crónico relacionado con el trabajo, que se caracteriza por el agotamiento físico, emocional y mental, que resulta de las circunstancias del trabajo, la tensión laboral y/o las formas de afrontamiento auto justificativas (Delia et al., 2024). En pocas palabras, el burnout puede definirse como sentimientos de cansancio, una actitud de desconfianza hacia las personas involucradas en el trabajo y una concentración en el logro personal o la eficiencia laboral (Jomuad et al., 2021). El burnout ha sido reconocido teórica y conceptualmente como una enfermedad multidimensional de agotamiento emocional, despersonalización (cinismo) y reducción del logro personal, también llamada falta de efectividad personal (Harjanti & Charistianty, 2024).

Dimensiones del Burnout

Figura 1. Dimensionalidad de burnout



Fuente: elaboración propia.

Agotamiento emocional

El agotamiento emocional ha sido reconocido como la característica principal del síndrome de burnout (Rodrigo, 2024). Significa la sobreexpresión y la reducción de los recursos relacionados con los sentimientos. Esta fase se caracteriza por miedo, nerviosismo, enojo, susceptibilidad, falta de vitalidad, sensación de debilidad y agotamiento. El agotamiento emocional es la primera fase del síndrome de burnout y se conoce como la sensación de estar apasionadamente sobre exigido y cansado por el trabajo (Anwar et al., 2024). Los signos generales del agotamiento emocional son dolor de cabeza, cansancio y sensación de impotencia.

Despersonalización

Está relacionada con las respuestas negativas de los individuos hacia las diferentes condiciones de trabajo que provocan la creación de una visión negativa, la sensación de ser inaceptable y, en última instancia, la creación de una brecha entre los individuos y sus trabajos. El aislamiento es una interacción tan directa con el agotamiento que existe una fuerte relación entre el agotamiento y el "cinismo": la "despersonalización", que se muestra de manera confiable en un estudio sobre el agotamiento, en una amplia gama de situaciones institucionales y profesionales (Harjanti & Charistianty, 2024).

Disminución de la realización personal

La falta de aptitud personal o la falta de realización personal es la última etapa del síndrome de burnout, en la que los empleados se han agotado por completo y requieren una atención clínica con una sensación de fracaso. El empleado evalúa de forma destructiva su capacidad y sus logros en el lugar de trabajo (Rodrigo, 2024). La ineficacia se manifiesta en desesperación, baja confianza en uno mismo e incapacidad para afrontar el estrés laboral. El empleado se siente desesperanzado, lo que da lugar a un bajo respeto por sí mismo, poca capacidad y baja eficiencia (Anwar et al., 2024).

Síntomas

El síndrome de burnout se expresa mediante diversos síntomas que pueden impactar en el bienestar físico, emocional y comportamiento de un individuo. En el ámbito psicosomático, se observan signos como cansancio crónico, dolores musculares y de cabeza, falta de sueño, disminución de peso, trastornos digestivos, palpitaciones e incluso hipertensión; estos malestares físicos emergen como reacción al estrés intenso y al agotamiento en el trabajo. En el ámbito emocional, pueden surgir irritabilidad, ansiedad, depresión, frustración, confusión y una constante sensación de soledad y vacío (Gultom & Nata, 2023). Estas emociones impactan la estabilidad mental y pueden tener un impacto en cómo se gestionan las actividades cotidianas.

En el ámbito conductual, se pueden observar comportamientos de cinismo, apatía, hostilidad, distanciamiento de compañeros y una tendencia al aislamiento. Además, pueden presentarse problemas como el consumo excesivo de sustancias como el consumo excesivo de sustancias (café, alcohol, tabaco, fármacos) problemas para enfocarse, alteraciones bruscas en el estado de ánimo y una reducción significativa en la calidad del rendimiento en el trabajo (Budak & Erdal, 2022). Cuando estos síntomas no se detectan oportunamente, pueden comprometer gravemente la salud y el rendimiento del empleado, impactando tanto su ambiente laboral como su vida personal.

Desempeño Laboral

Con respecto al desempeño laboral, Ziaei et al. (2019), dijeron que se calcula el nivel de éxito de las metas y deberes de la empresa desde el punto de vista del jefes departamentales. Además, se han realizado avances en la postulación de la mayoría de los pronosticadores y procedimientos relacionados con el desempeño laboral. El estrés laboral está relacionado de manera contraria con el desempeño laboral. Los autores Prasetya et al. (2021), dijeron que el desempeño laboral contiene una cantidad y calidad de resultados de la finalización de un esfuerzo individual o grupal.

Factores que influyen en el desempeño laboral

Figura 2. Factores de desempeño

Fuente: elaboración propia.

Motivación Laboral

La motivación es el incentivo hacia los empleados a esforzarse al máximo en sus tareas cotidianas. Cuando un individuo se percibe apreciado, reconocido y con posibilidades de desarrollo, su nivel de dedicación y rendimiento se incrementa de manera notable (Khorshidian et al., 2020). Un entorno de trabajo que promueva incentivos, estabilidad y crecimiento profesional produce trabajadores más contentos y productivos. El secreto radica en proporcionar estímulos económicos y emocionales, fomentando un sentimiento de pertenencia y propósito en el trabajo.

Clima organizacional

El clima laboral afecta directamente la actitud y el rendimiento de los trabajadores. Un ambiente corporativo favorable, fundamentado en la comunicación, el respeto y la cooperación fomenta la eficacia y el bienestar dentro del equipo. Cuando las relaciones de trabajo están en buen estado y hay respaldo mutuo entre colegas y líderes, los empleados se perciben más a gusto y estimulados para asumir sus obligaciones (Barral-Coral & Albán-Pérez, 2021). Es esencial que las compañías promuevan un ambiente en el que se valore la colaboración en equipo y salud emocional.

Liderazgo y Gestión

La función de los líderes es esencial en la orientación y crecimiento del talento humano dentro de una organización. Un líder competente distribuye responsabilidades, motiva, respalda y proporciona claridad en los objetivos a alcanzar (Rizwan et al., 2018). La comunicación eficaz y el feedback continuó contribuyen a los trabajadores a sentirse orientados y valiosos por su labor. Un liderazgo eficaz se centra en potenciar las habilidades de cada empleado, promoviendo un clima de seguridad y desarrollo profesional.

Salud Física y Emocional

El bienestar del empleado es esencial para asegurar un rendimiento óptimo en el ambiente de trabajo. La salud física, un correcto descanso y el control del estrés tienen un impacto directo en la energía y la concentración de un individuo. Un empleado con buen estado emocional posee una mayor habilidad para solucionar problemas, una mejor toma de decisiones y una mayor disposición para afrontar los desafíos cotidianos (Rodríguez Villanueva & Huapaya Flores, 2021). Es fundamental que las empresas fomenten un balance entre carga laboral y bienestar de sus empleadas, incentivando áreas de reposo, programas de salud y respaldo emocional.

Por lo que se proponen dos hipótesis a ser verificadas en el presente estudio.

- H_0: El síndrome de burnout tiene un impacto negativo en el desempeño laboral del personal administrativo de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.
- H_1: El síndrome de burnout tiene un impacto positivo en el desempeño laboral del personal administrativo de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Materiales y métodos

El método cuantitativo es esencial para llevar a cabo un análisis estadístico y verificar teorías. Por lo tanto, en este estudio se utilizará este método, facilitará la recolección de información del

personal administrativo de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo (Albayero et al., 2020). El objetivo es identificar los grados de agotamiento en este conjunto de empleados y en base a esto, elaborar estrategias y métodos enfocados en la prevención y disminución de los impactos adversos que este síndrome puede provocar en su bienestar y rendimiento en el trabajo.

Su *enfoque cuantitativo* permite evaluar de manera objetiva y sistemática la incidencia del síndrome de burnout y su relación con el desempeño laboral a través de la recolección de datos numéricos. El uso de métodos cuantitativos permite aplicar técnicas estadísticas para analizar las variables de interés, facilitando así la identificación de patrones, correlaciones y, potencialmente, causas y efectos entre el burnout y el desempeño laboral (Selatan, 2021).

La investigación adoptó un *alcance descriptivo* porque su principal objetivo es detallar y caracterizar el síndrome de burnout dentro del personal administrativo de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, describiendo sus manifestaciones, frecuencia y los factores que lo influyen. Este alcance permite una comprensión profunda de cómo el burnout se presenta en este grupo específico, abordando aspectos como la intensidad y las dimensiones del síndrome (Ikechukwu, 2019).

De similar forma, el *alcance correlacional* fue propuesto para explorar la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal. Este alcance permite identificar si existe una asociación significativa entre estas dos variables, cuantificando el grado y la dirección de esta relación. Al establecer correlaciones, se facilita el entendimiento de cómo los niveles de burnout podrían afectar la eficacia y eficiencia en las tareas administrativas (Feria & Matilla, 2020).

Diseño no experimental de corte transversal

La investigación adoptará un diseño transversal porque busca examinar el síndrome de burnout y su relación con el desempeño laboral en un momento específico, sin manipular directamente las variables ni seguir a los sujetos a lo largo del tiempo (Kivunja, 2019). Este enfoque es idóneo para obtener una instantánea de la situación actual del personal administrativo, proporcionando información valiosa sobre la prevalencia y características del burnout en ese contexto específico. Además, la transversalidad del estudio permitió recolectar datos más rápida y eficiente, adecuada para estudios que buscan informar políticas o intervenciones en un plazo relativamente corto (Pérez et al., 2015).

Población

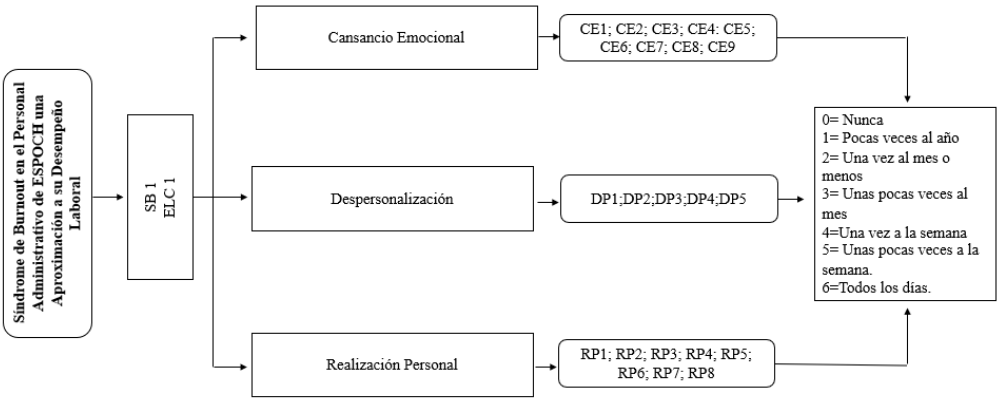
La población de investigación está constituida por las 380 personas que trabajan en las diversas áreas administrativas de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo (Pandya & Mehta, 2020; Rodríguez, 2020). Estos empleados, que desempeñan roles clave en el mantenimiento y la gestión operativa de la institución, serán fundamentales para explorar el impacto del síndrome de burnout en el desempeño laboral dentro de un contexto educativo superior.

Para determinar la muestra de investigación, se extrajo un grupo representativo de por 191 profesionales. La selección se realizó utilizando criterios estadísticos debido a su papel central en la gestión y bienestar del personal, lo que los convierte en un segmento representativo para estudiar las dinámicas del síndrome de burnout y su influencia en el desempeño laboral dentro de la estructura administrativa de la institución, garantizando la validez de los resultados (Márquez et al., 2020).

Técnica Utilizada

Se utiliza el Maslach Burnout Inventory para su evaluación mediante la encuesta que mide la existencia de síntomas a través de 22 ítems segmentados en tres dimensiones fundamentales: cansancio emocional, despersonalización y realización personal. La escala utilizada en este test va desde 0= nunca, 1= pocas veces al año, 2= una vez al mes o menos, 3= unas pocas veces al mes, 4= una vez a la semana, 5= unas pocas veces a la semana, 6= todos los días. Lo que permite determinar la regularidad con la que un empleado presenta estos síntomas (Mendoza & Ramírez, 2020). Las calificaciones alcanzadas en cada aspecto contribuyen a establecer la severidad del desgaste laboral.

Figura 3. Diseño del Instrumento



Fuente: elaboración propia.

Alfa de Cronbach

El Alfa de Cronbach es un coeficiente que evalúa la confiabilidad y consistencia interna de un grupo de preguntas en un cuestionario, garantizando que los elementos evalúen de forma consistente de un mismo concepto. Su valor varía entre 0 y 1, donde una cifra más próxima a 1 señala una mayor fiabilidad en la medición. En estudios e investigaciones psicométricas, generalmente se considera aceptable un coeficiente que supera el 0.70, mientras que valores inferiores pueden indicar la necesidad de modificar o reformular el cuestionario. Esta medida es esencial en encuestas e investigaciones científicas, que garantizó que los datos sean exactos y reproducibles en diferentes contextos (Dzwigol, 2022).

Tabla 1. Alfa de Cronbach

Dimensión	Alfa de Cronbach	N de elementos
Cansancio Emocional	,942	9
Despersonalización	,891	5
Realización Personal	,907	8
Total	,857	22

Fuente: resultados obtenidos de Software SPSS

El alfa de Cronbach para cada dimensión del instrumento empleado, lo que facilitó la valoración de la fiabilidad interna de las escalas empleadas en la investigación. Se observa que las tres dimensiones, cansancio emocional, Despersonalización y Realización Personal presentaron elevados grados de consistencia interna, registrando valores de .942, .891 y .907 respectivamente (Hernandez, 2010). Estos resultados señalan que los componentes de cada una de estas subescalas mantienen una correlación elevada entre ellos, lo que respalda la confiabilidad del instrumento en estas áreas particulares. También es apropiado el número de elementos por dimensión lo que facilita una valoración más sólida del constructo que se busca medir.

El coeficiente global de fiabilidad llega a un valor de .857 considerado óptimo para estudios en las ciencias sociales, este resultado confirma la integridad del cuestionario en su totalidad y respalda su habilidad para recolectar información confiable y coherente (Calizaya, 2020). Con un alfa total superior al estándar mínimo necesario, se asegura que el instrumento puede emplearse de manera segura para llegar a conclusiones validad acerca del fenómeno analizado, sin requerir modificaciones significativas en su estructura.

Resultados

Los resultados son la exposición precisa, organizada y objetiva de los descubrimientos logrados después de utilizar los instrumentos de recopilación de datos, de acuerdo con Mendoza & Ramírez (2020), los resultados son los productos concretos del análisis que se lograron después de emplear los instrumentos de recopilación de información, es este apartado se presenta los resultados en relación a los objetivos propuestos empleando tablas, diagramas o explicaciones numéricas y escritas.

Tabla 2. Perfil Sociodemográfico

		Frecuencia	Porcentaje
Modalidad Laboral	Nombramiento Permanente	71	37,2
	Nombramiento Provisional	103	53,8
	Contrato Ocasional	17	9,0
Sexo	Mujer	120	62,8
	Hombre	71	37,2

PACHA Revista de Estudios Contemporáneos del Sur Global
Journal of Contemporary Studies of the Global South
Revista de Estudos Contemporâneos do Sul Global

		Frecuencia	Porcentaje
Estado Civil	Soltero	71	37,2
	Casado	103	53,8
	Divorciado	12	6,4
	Unión Libre	5	2,6
Rango de Edad	25 - 35	88	46,2
	36 - 45	59	30,8
	46 - 55	42	21,8
	56 o más	2	1,3
Remuneración	Menor a $700	12	6,4
	De $701 - $1000	47	24,4
	De $1001 - $1300	117	61,5
	Mayor a $1300	15	7,7
Total		191	100,0

Fuente: resultados obtenidos del software SPSS

El perfil sociodemográfico indicó una composición laboral predominante por individuos con cargos provisionales 53,8% seguidos por aquellos con cargos permanentes 37,2% mientras que solo un reducido grupo trabaja bajo contratos de duración irregular 9% (Rizwan et al., 2018). Esta distribución reflejó un incremento en la prevalencia de empleados en situación temporal en la institución estudiada, lo que podría afectar aspectos como la estabilidad en el trabajo y el compromiso con la organización. Respecto al género la mayoría del grupo está compuesta por mujeres 62,8% lo que podría indicar una feminización del campo profesional analizado.

El estudio de estado civil se observó que la mayoría de los participantes están casado 53,8% lo que podría estar relacionado con una visión distinta de la carga de trabajo o las prioridades personales, en contraste con los solteros con el 37,2% y otros estados civiles escasos. La mayoría de las personas tienen entre 25 y 35 años 46,2% lo que señala una edad relativamente joven en el mercado laboral (Rodríguez & Huapaya, 2021). En relación con el salario la mayoría reporta ingresos que oscilan entre $1001 y $1300 con el 61,5% lo que indica una base salarial media en el grupo, mientras que solo un reducido porcentaje indica ingresos que superar los $1300 (7,7%). Esta información facilita a los participantes un enfoque y un contexto apropiado para los descubrimientos del estudio.

Análisis factorial

El análisis factorial es un método estadístico multivariable que facilita la identificación de patrones compartidos entre un grupo extenso de variable, agrupándolas en factores que simbolizan dimensiones subyacentes del fenómeno en estudio. Su objetivo es disminuir la complejidad de los datos, explicado las correlaciones detectadas mediante un número reducido de constructos latentes (Batallán, 2020). Mediante el estudio factorial se pudo depurar las escalas, incrementar la exactitud de las mediciones y asegurar que los elementos evaluados representen de manera válida y fiable el constructor de interés. Así se aporta a la robustez metodológica del estudio, proporcionando pruebas empíricas que respaldan la estructura del instrumento utilizado.

Tabla 3. Kaiser Meyer Olkin KMO y Prueba de Bartlett

KMO y prueba de Bartlett		
Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		,910
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	1499,166
	gl	231
	Sig.	,000

Fuente: resultados obtenidos de software SPSS.

La tabla presenta los resultados de la evaluación de adecuación muestral de Kaiser Meyer Olkin KMO y el test de esfericidad de Bartlett, dos índices cruciales para establecer la relevancia de realizar un análisis factorial (Prasetya et al., 2021). El valor KMO alcanzado es de .910 considerado excelente dado que sobrepasa significativamente el límite mínimo recomendado de 0.80 para garantizar que las correlaciones entre los ítems son lo suficientemente elevadas y adecuadas para ser reducidas a factores comunes, este resultado respalda la calidad de la muestra y la consistencia interna de la información, indicando que hay una estructura oculta que puede ser examinada con seguridad.

Respecto al test de esfericidad de Bartlett se registró un valor de chi cuadrado de 1499,166 y un nivel de significancia de .000 lo que señala que la matriz de correlaciones no es una matriz de identidad (Budak & Erdal, 2022). Esto implica que hay correlaciones importantes entre las variables lo que respalda la aplicación del análisis factorial, los dos resultados corroboran la aptitud de los datos para investigar las dimensiones subyacentes a través de métodos multivariados proporcionando firmeza a los análisis de la investigación.

Tabla 4. Varianza Total Explicada

Componente	Suma de las saturaciones al cuadrado de la rotación		
	Total	% de la varianza	% acumulado
Cansancio Emocional	6,826	31,026	31,026
Despersonalización	4,463	20,286	51,311
Realización Personal	4,338	19,718	71,029

Fuente: resultados obtenidos del software SPSS

La tabla de varianza total explicada presenta los resultados obtenidos del análisis factorial, que facilitan la identificación del grado de aportación de cada elemento a la varianza total del instrumento. En este escenario se reconocen tres elementos claramente delimitados, Cansancio Emocional, Despersonalización y Realización Personal, estos elementos son las dimensiones del constructo analizado y en conjunto, explican el 71,029% de la varianza total, lo que señala una gran habilidad del instrumento para recoger la información pertinente del fenómeno (Budak & Erdal, 2022).

El primer elemento el Cansancio Emocional proporciona el porcentaje más alto con un 31,026% lo que indica que esta dimensión tiene la mayor influencia en la estructura del instru-

mento. Este descubrimiento concuerda con investigaciones anteriores que resaltan el desgaste emocional como el núcleo principal del síndrome de burnout, particularmente en entornos de trabajo rigurosos (Gultom & Nata, 2023). La solidez de este factor demuestra que los elementos que lo conforman tienen un alto vínculo entre ellos y manifiestan de forma consistente esta dimensión de descontento mental.

Además, la dimensión de Despersonalización aporta un 20,286% a la varianza, situándose como el segundo factor en relevancia. Este número demuestra que hay una distinción conceptual evidente entre el distanciamiento emocional o una actitud fría hacia el trabajo y las otras dimensiones analizadas (Anwar et al., 2024). Su relevancia en el modelo indica que este elemento también es crucial para entender la experiencia global del desgaste laboral en la población estudiada.

Finalmente, la Realización Personal explica un 19.718% más de la varianza, concluyendo así el modelo con una dimensión que contribuye de forma relevante a la estructura global del instrumento. A pesar que su peso porcentual es poco inferior al de los otros factores su inclusión es vital dado que brinda una visión positiva que facilita la valoración del grado de satisfacción personal respecto al rendimiento laboral (Rodrigo, 2024). La combinación de estos tres factores confirma que el modelo factorial empleado se adapta correctamente a los datos, resultando beneficioso para aplicaciones futuras en diagnostico o investigación.

Tabla 5. Matriz de componentes Rotados

Matriz de componentes rotados[a]			
	Componente		
	Cansancio Emocional	Despersonalización	Realización Personal
CE1	,859	-,199	,219
CE2	,778	-,370	,043
CE3	,739	-,350	,179
CE4	,488	-,163	,715
CE5	,804	-,138	,445
CE6	,779	-,239	,337
CE7	,783	-,011	,311
CE8	,431	-,111	,792
CE9	,772	-,219	,377
DP1	,267	-,481	,718
DP2	,263	-,518	,622
DP3	,527	-,376	,722
DP4	,125	-,358	,759
DP5	,598	-,170	,759
RP1	-,232	,743	-,180
RP2	-,212	,702	-,456
RP3	-,036	,758	-,176
RP4	-,711	,529	-,125
RP5	-,303	,782	-,182

RP6	-,424	,730	-,479
RP7	-,606	,797	-,362
RP8	-,403	,719	-,261

Fuente: resultados obtenidos de software estadístico SPSS.

La matriz de componente rotados facilita la observación de la organización de los elementos del instrumento en función de los tres factores que se han identificado previamente, Desgaste Emocional, Despersonalización y Realización Personal. En el primer componente se resalta un conjunto que incluye los ítems CE1, CE2, CE3, CE6, CE7 todos ellos con cargas factoriales que superan .70 lo que señala una correlación significativa con el factor cansancio Emocional, estos valores evidencian que estos elementos aportan de manera considerable a la comprensión de esta dimensión, fortaleciendo su consistencia interna y su importancia en la escala (Harjanti & Charistianty, 2024).

El segundo componente relacionado con la Despersonalización se observó una concentración evidente de los elementos RP2, RP3, RP4, RP5, RP7 Y RP8, todos ellos con cargas factoriales que superan .70. Este patrón indica que estos elementos describen correctamente actitudes de desapego emocional o indiferencia hacia los demás, un rasgo distintivo de esta dimensión (Jomuad et al., 2021). Además, se nota una mínima o ninguna carga cruzada de estos elementos en los otros dos factores, lo que fortalece la autonomía y claridad conceptual del componente.

El tercer elemento Realización Personal engloba de manera evidente a los elementos DP1, DP2, DO3, DP4 Y DP5, todos con cargas que superan .70 a excepción de algunas pequeñas excepciones que no impactan la consistencia global del factor. Estos resultados señalan que esta dimensión está claramente establecida y que los elementos vinculados a la satisfacción personal y el rendimiento laboral están evaluando correctamente esta variable (Delia et al., 2024). Las altas saturaciones fortalecen la validez del instrumento respecto a su habilidad para valorar esta percepción favorable en el entorno de trabajo.

En general, los elementos destacados presentan una estructura factorial evidente con cargas altas en sus factores correspondientes y escasa interferencia en los demás. Esto señala una adecuada definición entre las dimensiones evaluadas, lo que corrobora tanta la estructura teórica del instrumento como su uso práctico (Leitão et al., 2021). La rotación empleada facilita una interpretación más exacta de los factores, promoviendo la detección de patrones coherentes en la información y robustecimiento la fiabilidad de las mediciones realizadas.

Tabla 6. Comprobación de hipótesis

Hipótesis	Rho de Spearman	Valor p	Grado de correlación	Decisión
(H_0): El síndrome de burnout tiene un impacto negativo en el desempeño laboral del personal administrativo de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.	0,865	0	Alta	Soportada

PACHA Revista de Estudios Contemporáneos del Sur Global
Journal of Contemporary Studies of the Global South
Revista de Estudos Contemporâneos do Sul Global

Hipótesis	Rho de Spearman	Valor p	Grado de correlación	Decisión
(H_1): El síndrome de burnout tiene un impacto positivo en el desempeño laboral del personal administrativo de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo	0,473	0,283	Baja	No Soportada

Fuente: resultados obtenidos del sistema SPSS.

El estudio del coeficiente de Spearman mostrando en la tabla facilita la valoración de la correlación entre el síndrome de burnout y el rendimiento laboral del personal de administración. La hipótesis que propone un efecto adverso del agotamiento laboral presenta un valor de correlación de p= 0,865 y un valor de significancia p= 0,000 lo que demuestra una relación de relevancia estadística (Delia et al., 2024). A pesar de que el coeficiente es positivo, la hipótesis se plantea desde un punto de vista de impacto negativo, lo que se comprende desde el marco del instrumento incidencia de burnout, menor desempeño en el trabajo, si se asume que los puntajes más elevados representan un impacto más significativo. En este contexto la intensidad del vínculo es elevada y constante.

Este coeficiente indica que hay un vínculo sólido entre los altos grados de fatiga emocional, despersonalización o escasa satisfacción personal y una reducción en la eficacia laboral del personal. La correlación elevada sugiere que cuando se presenta con mayor intensidad el síndrome de burnout el rendimiento suele disminuir, lo que corrobora teóricamente la hipótesis nula que sostiene un efecto negativo (Rizwan et al., 2018). El grado de significancia p=0.000 respalda esta afirmación, pues elimina la posibilidad de que esta relación sea resultado de la casualidad.

La segunda hipótesis que defiende un efecto beneficioso del burnout en el rendimiento muestra un coeficiente de p= 0,473 con una significancia de p=0,283. A pesar de que el valor de Rho señala una correlación moderada, el grado de significancia excede el límite aceptado 0,05 lo que implica que tal relación no es estadísticamente fiable (Rodríguez & Huapaya, 2021). Por lo tanto, esta hipótesis carece de apoyo en los datos recabados y se descarta como una explicación legítima del fenómeno estudiado.

Los resultados respaldan con claridad la hipótesis que señala un impacto negativo del burnout en el rendimiento en el trabajo, esta conclusión se basa tanto en el volumen del coeficiente como en su relevancia, factores esenciales para corroborar los descubrimientos dentro del método correlacional (Adamopoulos & Syrou, 2022). Se confirma que el síndrome de burnout influye en el desempeño del personal, lo que subraya la importancia de intervenciones institucionales que fomenten la salud emocional y un ambiente de trabajo más saludable.

Discusión

A partir de los resultados de este estudio es evidente que el síndrome de burnout tiene un efecto adverso considerable en el rendimiento laboral del personal administrativo de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Esta afirmación se basa en el elevado valor del coeficiente Rho de Spearman 0,865 y un nivel de significancia estadística de 0,000 lo que corrobora de manera empírica la correlación inversa entre los grados de agotamiento y el desempeño en el trabajo. De acuerdo con Adamopoulos & Syrou (2022), este síndrome se manifiesta como una reacción prolongada al estrés laboral crónico, provocando una reducción en la productividad y en la calidad del trabajo, tal como se demuestra en este estudio.

La dimensión de fatiga emocional reconocida como el elemento con mayor variabilidad explicó 31,026% sobresale como el principal indicador de la disminución en el desempeño. Este descubrimiento concuerda con lo indicado por Dias (2018), quienes sostienen que el agotamiento emocional es la primera señal de alerta del burnout y si no se atiende provoca una reducción considerable en la motivación y la capacidad de respuesta de los empleados. La intensa influencia factorial de esta dimensión en el instrumento utilizado fortalece su relevancia en la vivencia del síndrome y su impacto directo en la eficacia en el trabajo.

Por otro lado, la dimensión de despersonalización que contribuyó con un 20,286% de varianza, revela que numerosos empleados lidian con el estrés en el trabajo adoptando una postura de indiferencia y frialdad hacia sus responsabilidades y colegas. Este comportamiento, aunque en muchos casos sea inconsciente tienen efectos perjudiciales en el ambiente organizacional y en la colaboración en equipo. Yisell (2022), indica que esta fase del agotamiento puede deteriorar las relaciones de trabajo y crear ambientes perjudiciales, impactando directamente en la calidad del servicio y la satisfacción en el trabajo.

Igualmente, la ausencia de satisfacción personal que constituye el 19,718% de la varianza se muestra como un indicador esencial para entender cómo el agotamiento emocional puede debilitar la visión que los empleados poseen sobre su propio valor laboral. Cuando los trabajadores no hallan significado o satisfacción en sus tareas, su desempeño se ve afectado. Como señalan Jomuad et al. (2021), la escasa satisfacción personal provoca una percepción de fracaso que debilita el compromiso dentro de la organización y favorece la ausencia, la rotación y la reducción de la productividad.

Estos resultados evidencian una estructura claramente establecida del síndrome de burnout con impactos verificables en el rendimiento en el trabajo. La correlación relevante detectada entre ambas variables requiere que las instituciones apliquen estrategias de prevención y acompañamiento psicológico además de promover un ambiente de trabajo saludable, fundamentado en la comunicación, el reconocimiento y el balance entre requerimientos y habilidades. Según Harjanti & Charistianty (2024), proponen el rendimiento en el trabajo se basa en gran parte en el bienestar físico y emocional del empleado, por ende, tratar el burnout no solo es una evaluación de la salud laboral también una inversión en la eficacia institucional.

Conclusiones

El análisis bibliográfico efectuado permitió establecer con precisión las dimensiones del síndrome burnout, cansancio emocional, despersonalización y reducción de la satisfacción personal como constructos teóricos válidos y ampliamente recocidos en la literatura científica, lo que respaldo su incorporación en los instrumentos de medición empleados en la investigación. Igualmente se abordó el estudio del rendimiento laboral desde aspectos fundamentales como la motivación, el ambiente laboral y el liderazgo, factores que influyen directamente en la productividad y la calidad del trabajo. En base teórica apoyó la elaboración del cuestionario utilizado asegurando que las variables fueran evaluadas de manera consistente, confiable y con solidez empírica, lo que a su vez reforzó la validez del proceso de investigación y simplificó el análisis estadístico posterior.

El uso del análisis factorial posibilitó reconocer de manera precisa los elementos internos del síndrome de burnout que influyen directamente en el rendimiento laboral del personal administrativo de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Mediante este procedimiento estadístico se establecieron tres dimensiones esenciales, Cansancio Emocional, Despersonalización y Realización Personal que en su totalidad explicaron el 71,029% de la varianza total, mostrando una estructura robusta del constructo estudiado. Estos resultados demuestran que el agotamiento emocional constituye la carga factorial más alta, seguida por el desinterés interpersonal y la sensación de escasa satisfacción personal, elementos que funcionan como factores problemáticos que impactan en la eficacia y dedicación de los empleados. El agrupamiento nítido de los elementos en cada dimensión corrobora la validez del instrumento empleado y proporciona evidencia empírica valiosa para la creación de estrategias institucionales que prevengan o disminuyan los impactos del burnout en ambientes de trabajo parecidos.

El uso del coeficiente de Rho de Spearman confirmó la presencia de una correlación estadísticamente relevante entre el síndrome de agotamiento y el rendimiento laboral del personal administrativo de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Con una p=0,865 y un nivel de significancia de p=0,000 se demostró una correlación solida que corrobora empíricamente la hipótesis que el agotamiento laboral impacta de manera negativa en el desempeño laboral. Esta relación sugiere que conforme se incrementan los grados de agotamiento emocional, despersonalización y disminución personal disminuye la eficiencia y la dedicación de los empleados.

Referencias

Adamopoulos, I. P., & Syrou, N. F. (2022). Associations and Correlations of Job Stress, Job Satisfaction and Burn out in Public Health Sector. *European Journal of Environment and Public Health*, *6*(2), 1–9. https://doi.org/10.21601/ejeph/12166

Albayero, M., Tejada, M., & Cerritos, J. (2020). Una aproximación teórica para la aplicación de la metodología del enfoque mixto en la investigación. *Entorno*, *45*(69), 45–50. https://doi.org/10.5377/entorno.v0i69.9562

Anwar, K., Sutisna, A. J., Kusnady, D., Marthalia, L., & Dera, F. (2024). Effect of Burnout on Performance of Marketing Employees. *International Journal Of Education, Social Studies, And Management (IJESSM)*, *4*(2), 1–7. https://doi.org/10.52121/ijessm.v4i2.380

Barral-Coral, S., & Albán-Pérez, G. (2021). Impacto de los factores de riesgo psicosociales, estrés y síndrome de burnout sobre la satisfacción laboral en personal administrativo de nivel técnico-gerencial en salud. *Uda Akadem*, *2*(8), 1–26. https://doi.org/10.33324/udaakadem.vi8.444

Batallán, G. (2020). Antropología y metodología de la investigación. *Revista de La Academia*, *4*(2), 199–119.

Budak, O., & Erdal, N. (2022). The Mediating Role of Burnout Syndrome in Toxic Leadership and Job Satisfaction in Organizations. *South East European Journal of Economics and Business*, *17*(2), 1–17. https://doi.org/10.2478/jeb-2022-0011

Calizaya, J. (2020). Algunas ideas de investigación científica. *Minerva*, *1*(3), 35–39. https://doi.org/10.47460/minerva.v1i3.15

Delia, E., Acuña, D., Thalía, L., Ramos, F., Rudy, J., & Sinche, H. (2024). Influence of Burnout Syndrome on the Work Performance of Teachers of an Educational Institution. *Revista Arbitrada de Educación Contemporánea*, *1*(2), 1–10.

Dias, F. S., & Angélico, A. P. (2018). Burnout syndrome in bank employees: A literature review. *Trends in Psychology*, *26*(1), 1–16. https://doi.org/10.9788/TP2018.1-02En

Dzwigol, H. (2022). Research methodology in management science. *Virtual Economics*, *5*(1), 78–93. https://doi.org/10.34021/ve.2022.05.01(5)

Feria, H., & Matilla, M. (2020). La entrevista y la encuesta ¿Métodos o técnicas de indagación empírica? *Revista Didasc@lia: D&E*, *4*(5), 1–18.

Gultom, E., & Nata Liyas, J. (2023). Work Life Balance and Burnout on Temporary Employees Performance. *Asean International Journal of Business*, *2*(2), 1–10. https://doi.org/10.54099/aijb.v2i2.632

Halit Yildirim, M., Saygin, M., & Uğuz, Ş. (2019). Effects of Presenteeism Syndrome on Employees' Burnout Levels. *International Journal of Social Sciences and Humanity Studies*, *6*(1), 1–10.

Harjanti, D., & Charistianty, A. (2024). Job Burnout Among Hotel Employees: The Impact on OCB and Employee Performance. *Journal of Applied Management and Business*, *5*(1), 1–8. https://doi.org/10.37802/jamb.v5i1.675

Hernandez, S. (2010). *Metodologia de la investigacion.* McGraw-Hill.

Ikechukwu, K. (2019). Igwebuike : An African Journal of Arts and Humanities. *An African Journal of Arts and Humanities*, *3*(6), 41–52.

Jomuad, P. D., Mabelle Antiquina, L. M., Cericos, E. U., Bacus, J. A., Vallejo, J. H., Dionio, B. B., Bazar, J. S., Cocolan, J. V, & Clarin, A. S. (2021). Teachers' workload in relation to burnout and work performance. *International Journal of Educational Policy Research and Review*, *8*(2), 1–6.

Khorshidian, N., Mohammadi, N., Meftagh, S.-D., Hashemian Esfahani, S., & Najimi, A. (2020). Evaluating Burnout among Administrative and Healthcare Staffs. *Archives of Hygiene Sciences*, *4*(2), 1–6.

Kivunja, C. (2019). Innovative Methodologies for 21st Century Learning, Teaching and Assessment: A Convenience Sampling Investigation into the Use of Social Media Technologies in Higher Education. *International Journal of Higher Education*, *4*(2), 1–26. https://doi.org/10.5430/ijhe.v4n2p1

Leitão, J., Pereira, D., & Gonçalves, Â. (2021). Quality of work life and contribution to productivity: Assessing the moderator effects of burnout syndrome. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, *18*(5), 1–20. https://doi.org/10.3390/ijerph18052425

Márquez, L., Cuétera, L., Cartay, R., & Labarca, N. (2020). Desarrollo y crecimiento económico: Análisis teórico desde un enfoque cuantitativo. *Revista de Ciencias Sociales*, *26*(1), 22. https://doi.org/10.31876/rcs.v26i1.31322

Mendoza, A., & Ramírez, J. (2020). *Aprendiendo metodología de la investigación.* Editorial Grupo Compás. http://142.93.18.15:8080/jspui/handle/123456789/523

Pandya, S., & Mehta, P. (2020). A Review On Sentiment Analysis Methodologies, Practices And Applications. *International Journal Of Scientific & Technology Research*, *9*(2), 2.

Pérez, M., Ocampo, F., & Sánchez, K. (2015). Aplicación de la metodología de la investigación. *RIDE Revista Iberoamericana Para La Investigación y El Desarrollo Educativo*, *6*(11), 796–816. https://doi.org/10.23913/ride.v6i11.130

Prasetya, A., Khairunnisa, H., & Luqman Aziz, A. (2021). The Effect of Work Stress and Burnout on Job Satisfaction and Employee Performance. *Atlantis Press International B.V.*, *191*(1), 1–6.

Rizwan, M., Waseem, A., & Bukhari, S. A. (2018). Antecedents of Job Stress and its impact on Job Performance and Job Satisfaction. *International Journal of Learning and Development*, *4*(2), 1–17. https://doi.org/10.5296/ijld.v4i2.6097

Rodrigo, E. (2024). Factors that influence the presentation of burnout syndrome in the administrative staff of the Decentralized Autonomous Government of the Province of Cañar. *Journal Scientific*, *8*(4), 1–20.

Rodríguez, M. (2020). Tendencias del marketing moderno, una revisión teórica. *Revista espacios*, *41*(27), 306–322.

Rodríguez Villanueva, M. N., & Huapaya Flores, G. A. (2021). Carga laboral y el Síndrome Burnout en el personal administrativo y docente universitario. *Revista Ecuatoriana de Psicología*, *4*(8), 1–13. https://doi.org/10.33996/repsi.v4i8.47

Selatan, S. (2021). Education Research Quantitative Analysis for Little Respondents: Comparing of Lisrel, Tetrad, GSCA, Amos, SmartPLS, WarpPLS, and SPSS. *Jurnal Studi Guru Dan Pembelajaran*, *4*(2), 1–16. https://e-journal.my.id/jsgp/article/view/1326

Yisell, G. B. L. (2022). *Diagnóstico de la presencia del Síndrome de Burnout en el personal Administrativo de una Industria Avícola de la ciudad de Villavicencio*. Corporación Universitaria Iberoamericana

Ziaei, M., Hamed Yarmohammad, M. M., & Mohammad K. (2019). Level of Workload and Its Relationship with Job Burnout Among Administrative Staff. *International Journal of Occupational Hygiene*, *6*(3), 1–8.

Autores

Irene Jadira Espinosa Nacevilla. Es Magíster en Gestión del Talento Humano e Ingeniera Comercial.

Carlos Patricio Arguello Mendoza. Doctor en gestión de empresas PhD., Máster en Gerencia Empresarial MBA., Máster en Educación a Distancia, Diploma Superior en Proyectos y Transferencia de Tecnologías, Ingeniero de Empresas, abogado, Licenciado en Jurisprudencia, Docente Investigador Principal 1 de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Docente de Posgrado de la Universidad Nacional de Chimborazo, Docente de Posgrado de la Universidad de la Península de Santa Elena.

Declaración

Conflicto de interés

No tenemos ningún conflicto de interés que declarar.

Financiamiento

Sin ayuda financiera de partes externas a este artículo.

Nota

El artículo es original y no ha sido publicado previamente.