






Síndrome de burnout y satisfacción laboral en empleados bancarios de Arequipa

Kiara Quispe Rodríguez¹ , Walter L. Arias Gallegos^{2*} , Noelia Jiménez Barrios¹ 

Veritas & Research
ISSN 2697-3375
Vol. 7 | N° 1 | 2025

¹ Universidad Católica de Santa María, Perú

² Universidad Católica San Pablo, Perú

* Autor corresponsal. E-mail: warias@ucsp.edu.pe

Edita:

Departamento de Investigación, Vinculación e Innovación. Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato.

Ambato - Ecuador

Recibido: 18/11/2024

Aceptado: 28/01/2025

Publicado: 03/02/2025

Citar como:

Quispe Rodríguez, K., Arias Gallegos, W.L. & Jiménez Barrios, N. (2025). Síndrome de burnout y satisfacción laboral en empleados bancarios de Arequipa. *Veritas & Research*, 7(1), 94-104.

Licencia:

Creative Commons Atribución-No Comercial-Sin Derivadas 4.0 Internacional (CC BY-NC-ND 4.0)



Resumen

El síndrome de burnout tiene un efecto negativo en la satisfacción laboral, pero aún no existen estudios suficientes sobre ambas variables en trabajadores del sector financiero. El objetivo de esta investigación es analizar las relaciones entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral de trabajadores de una entidad bancaria de la ciudad de Arequipa. Se evaluó a 103 trabajadores de 11 sucursales de una entidad bancaria de la ciudad de Arequipa con una media de 27 años (45.6% varones y 54.5% mujeres), a quienes se les aplicó una ficha sociodemográfica y el Inventario de Burnout de Maslach y la Escala de Satisfacción en el Trabajo. Se encontró que el 8.7% presentó niveles severos de síndrome de burnout y el 69.9% un nivel moderado, mientras que el 46.6% se ubicó en un nivel moderado de satisfacción laboral y el 29.1% en un nivel alto. También se encontraron diferencias significativas en función de las variables sociodemográficas recogidas y correlaciones significativas entre las dimensiones de ambas variables. El síndrome de burnout se relaciona inversamente con la satisfacción laboral, pero la baja realización personal tiene potencia predictiva positiva de la satisfacción laboral como puntaje global.

Palabras clave: *Síndrome de burnout, satisfacción laboral, empleados bancarios, salud ocupacional*

Burnout syndrome and job satisfaction in bank employees from Arequipa City

Abstract

Burnout syndrome has been proven to have a negative effect on job satisfaction, but there are still not enough studies on both variables in workers in the financial sector. The aim of this research is to analyze the relationships between burnout syndrome and job satisfaction of workers of a banking entity in the city of Arequipa. 103 workers from 11 branches of a bank in the city of Arequipa with an average age of 27 years (45.6% men and 54.5% women) were evaluated, to whom the Maslach Burnout Inventory and the Overall Job Satisfaction Scale were applied. It was found that 8.7% presented severe levels of burnout syndrome and 69.9% a moderate level, while 46.6% were at a moderate level of job satisfaction and 29.1% at a high level. Significant differences were also found depending on the sociodemographic variables collected and significant correlations between the dimensions of both variables. Burnout syndrome is inversely related to job satisfaction, but low personal fulfillment has positive predictive power for job satisfaction as a global score.

Keywords: *Burnout syndrome, job satisfaction, bank workers, occupational health*

Síndrome de Burnout e satisfação no trabalho em bancários de Arequipa

Resumo

A síndrome de Burnout é um dos fatores de risco psicossociais mais prevalentes entre os trabalhadores e tem demonstrado ter um efeito negativo na satisfação profissional, mas ainda não existem estudos suficientes sobre ambas as variáveis nos trabalhadores do setor financeiro. O objetivo desta pesquisa é analisar as relações entre

a síndrome de burnout e a satisfação profissional dos trabalhadores de uma entidade bancária da cidade de Arequipa. Foram avaliados 103 trabalhadores de 11 agências de um banco da cidade de Arequipa com idade média de 27 anos (45,6% homens e 54,5% mulheres), aos quais foram aplicados o Inventário de Burnout de Maslach e a Escala de Satisfação no Trabalho. Verificou-se que 8,7% apresentavam níveis graves de síndrome de burnout e 69,9% nível moderado, enquanto 46,6% estavam em nível moderado de satisfação profissional e 29,1% em nível alto. Também foram encontradas diferenças significativas dependendo das variáveis sociodemográficas coletadas e correlações significativas entre as dimensões de ambas as variáveis. A síndrome de Burnout está inversamente relacionada à satisfação no trabalho, mas a baixa realização pessoal tem poder preditivo positivo para a satisfação no trabalho como pontuação global.

Palavras-chave: *Síndrome de Burnout, satisfação no trabalho, bancários, saúde ocupacional*

Introducción

Perú es un país con una política de libre mercado, en el que la banca y las entidades financieras juegan un rol relevante. Cuatro son los bancos que tienen una participación conjunta del 83%, el Banco de Crédito del Perú (BCP) con un 33%, el Banco Continental (BBVA) con un 21%, el Banco Scotiabank con un 18% y el Banco Interbank con un 12% (Holgado, 2022). Asimismo, Arequipa es la región del país que presenta mayor movilidad financiera luego de Lima (Yancari et al., 2022), y las actividades de la banca suponen enfrentar diversos desafíos propios de las actividades comerciales, las finanzas y la administración de las inversiones (Bernuy & Burgos, 2022). Es importante, por tanto, investigar diversos aspectos psicosociales de los trabajadores de las entidades bancarias que podrían tener repercusiones en su salud (Rojas, 2022).

En ese sentido, dado que las entidades financieras se caracterizan por la cercanía que tienen con los clientes a través de actividades que pueden implicar transacciones diversas, solicitudes de préstamo, control de pagos, seguimiento de pagos, asesoramientos, etc. (León, 2022); es que los trabajadores pueden estar expuestos a diversos factores de riesgo psicosocial. Aunque esta relación con los clientes puede ser una ventaja competitiva (Mendoza, 2022), también puede ser motivo de estrés, sobre todo en el personal con cargos directivos, quienes suelen reportar sobrecarga laboral por las responsabilidades que asumen (Romero, & López, 2018). Es decir que, sobre sus hombros pesan la salud y el bienestar de sus subordinados (Gaspar et al., 2022) y deben velar también por la innovación y la productividad de la empresa (Atallah, 2019). En resumen, las entidades bancarias deben mantener un equilibrio entre la gestión del capital humano del que disponen y las metas de rentabilidad que se han planteado, sin perjuicio de una o de la otra (Pérez-Fuentes & Castillo-Loaiza, 2016).

Entre los factores de riesgo psicosocial a que están expuestos los trabajadores de entidades financieras, se

tienen el acoso laboral o mobbing (Bosqued, 2005), el conflicto trabajo-familia (Asiedu et al., 2013), las políticas organizacionales (Vélez, 2016), el estrés crónico (Cruz et al., 2020) y la satisfacción laboral (Ali & Haider, 2012), entre otros. En el presente estudio nos vamos a centrar en el síndrome de burnout y la satisfacción laboral con la finalidad de analizar cómo se encuentran asociadas ambas variables en una muestra de empleados bancarios de una entidad financiera de alcance internacional que opera en la ciudad de Arequipa.

El síndrome de burnout fue descrito por primera vez en 1974 por Freudenberger, en el personal voluntario que realizaba diversas funciones en una clínica para toxicómanos (Freudenberger, 1974). Más tarde, Cristina Maslach y Susan Jackson, plantearon el primer modelo teórico del síndrome, entendiéndolo como consecuencia del estrés laboral crónico, propio de las profesiones de servicios humanos, al que caracterizaron con tres síntomas patognomónicos: el agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización personal (Maslach & Jackson, 1981). Desde entonces, han surgido varios modelos teóricos, dentro de los cuales las teorías del intercambio asimétrico son las que se han difundido con mayor aceptación (Gil-Monte, & Peiró, 1999). Sin embargo, durante la década de 1990, los avances investigativos conllevaron a una reconceptualización del síndrome de burnout, que supuso la conservación de sus tres dimensiones, pero aplicadas no solo a profesiones de servicios humanos sino a cualquier ocupación que implique estar expuesto a diversos estresores organizacionales (Winnubst, 1993). En este estudio nos basamos en la teoría ampliada de Maslach sobre el síndrome de burnout.

Por tal razón, el síndrome de burnout es un factor de riesgo psicosocial (Gil-Monte, 2014), que, en tanto está mediado por el estrés, afecta la salud física y mental de los trabajadores (Escandón et al., 1993), ha sido considerado como un problema de salud pública en

diversos países (García & Piña, 2012; Saforcada & Moreira, 2014), aunque en América Latina, varios países todavía no han enfatizado la salud mental de los trabajadores como un factor causal de la enfermedad ocupacional (Noriega, 1995). Este es el caso de Perú, en el que la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo (N° 29783) solo aborda superficialmente la salud mental de los trabajadores.

Ahora bien, el personal que labora en entidades bancarias está en constante interacción con personas que solicitan sus servicios (León, 2022; Rojas, 2022), y como en cualquier personal administrativo está sujeto, además, a estresores organizacionales (Trinidad & Escobar, 2022) que podrían favorecer la aparición de sintomatología propia del síndrome de burnout. Por otro lado, la satisfacción laboral se puede considerar como un componente del bienestar en el trabajo mediado por la percepción positiva que se tiene del mismo (Cajas-Lara et al., 2017), y que está sujeto a factores relacionados con el trabajador, el contexto o a la interacción entre ambos (Álvarez et al., 2019). Asimismo, la satisfacción laboral está determinada por diversos aspectos como el salario, los beneficios sociales, supervisión, relaciones humanas, acceso al ascenso, comunicación y ambiente de trabajo (González et al., 2020). En el caso de los trabajadores de entidades financieras, la satisfacción laboral se ha asociado con la imagen corporativa de la entidad bancaria (Hinojosa-López et al., 2020), la calidad de la comunicación organizacional (Ali & Haider, 2012) y la relación con los clientes (Khan et al., 2015).

Otros estudios han reportado que los trabajadores de entidades bancarias públicas o reguladas por el Estado presentan menor satisfacción que los que trabajan en el sector privado (Awan & Jamil, 2012), y que los determinantes de la satisfacción laboral en los bancos se asocian con la naturaleza del trabajo, la comunicación, la personalidad de los empleados y el estrés percibido (Saleem et al., 2013). También se ha reportado que el liderazgo, las posibilidades de promoción y el clima de trabajo predicen la satisfacción laboral en los empleados bancarios (Diego et al., 2001); la toma de decisiones de riesgo financiero (Aguado-Franco, 2023) o que el uso de tecnología constante y sus fallas recurrentes son motivo de estrés laboral e insatisfacción en el trabajo (Requejo et al., 2023a). En ese sentido, diversos estudios han demostrado la relación entre el estrés crónico y la insatisfacción laboral en general (Ogambídez et al., 2017), en trabajadores que cumplen funciones administrativas (Requejo et al., 2023b), y más específicamente en empleados que laboran en entidades bancarias (Aguilar-Tinoco et al., 2023).

Sin embargo, aunque se han realizado diversos estudios en Arequipa sobre el síndrome de burnout (Arias & Jiménez, 2012), no se ha evaluado a trabajadores de entidades financieras, y menos aún, en relación con la satisfacción laboral. Por lo tanto, la presente investigación pretende abordar este fenómeno de relevancia para la salud ocupacional.

Método

Tipo y diseño de estudio

La presente investigación corresponde con un tipo de investigación básica y cuantitativa, que trabaja con un diseño de investigación de tipo asociativo predictivo (Ato et al., 2013).

Muestra

La muestra estuvo conformada por 103 trabajadores de 11 agencias de una entidad bancaria de la localidad, que corresponden a la totalidad de trabajadores de la entidad bancaria en la ciudad de Arequipa. El 45.6% fueron varones y el 54.5% mujeres con una edad promedio de 27.45 y una desviación estándar de ± 5.81 , dentro de un rango de 19 a 55 años. En cuanto al grado de instrucción, el 28.2% tiene estudios técnicos, el 62.1% estudios universitarios no concluidos, el 7.8% tiene estudios universitarios concluidos, el 1% tiene estudios de maestría y el 1% restante tiene estudios

escolares a nivel de secundaria. En cuanto a su profesión, el 60.2% ha estudiado administración de empresas, el 9.7% economía, el 14.6% contabilidad, el 12.6% ingeniería, 1.9% derecho y el 1% gastronomía. Asimismo, el tiempo de trabajo promedio de los empleados es de 42 meses con una desviación estándar de ± 40.58 meses dentro de un rango de 2 a 180 meses, es decir 15 años. En cuanto a su puesto de trabajo, el 55.3% funge como representante financiero, el 13.6% atiende clientes en plataforma, el 7.8% es ejecutivo back office, el 6.8% es representante financiero Senior, el 5.8% lobby leader, el 3.9% abogado y en igual medida gerente de agencia, y el 2.9% gerente asistente.

Instrumentos y variables

Para la recolección de datos se empleó una ficha de datos sociodemográficos que comprende datos tales como edad, sexo, grado de instrucción, tiempo de trabajo, profesión, cargo y la locación en que laboran.

Para evaluar el síndrome de burnout se aplicó el Inventario de Burnout de Maslach en su formato validado por Arias y Jiménez (2012) para la ciudad de Arequipa, que consta de 22 ítems en una escala de respuesta tipo Likert con siete alternativas de respuesta de Nunca (0) a Siempre (6), que evalúa tres dimensiones del síndrome de burnout con adecuados índices de confiabilidad: agotamiento emocional ($\alpha = .86$), despersonalización ($\alpha = .77$) y baja realización personal ($\alpha = .88$). Para la calificación global de la escala, un puntaje inferior a 44 indica burnout leve, entre 44 y 88 moderado, y por encima de 88 severo. Para evaluar la satisfacción laboral se aplicó la Escala de Satisfacción en el Trabajo de Warr y otros (1979), que fue validada por Arias y otros (2017) en una muestra multiocupacional de la ciudad de Arequipa. La escala consta de 15 ítems distribuidos en dos dimensiones: satisfacción laboral intrínseca ($\alpha = .935$) y satisfacción laboral extrínseca ($\alpha = .905$). Cuenta

además con siete niveles de respuesta en una escala de Likert y adecuados niveles de validez y confiabilidad, obtenidos mediante análisis factorial y el método de consistencia interna, respectivamente.

Aspectos éticos

El estudio fue conducido siguiendo las consideraciones éticas para investigaciones con seres humanos. No se lastimó a ninguna persona, los evaluados participaron voluntariamente, se garantizó la confidencialidad de sus datos y firmaron el consentimiento informado. El estudio fue aprobado por el Comité de Ética de la Universidad Católica de Santa María.

Análisis de datos

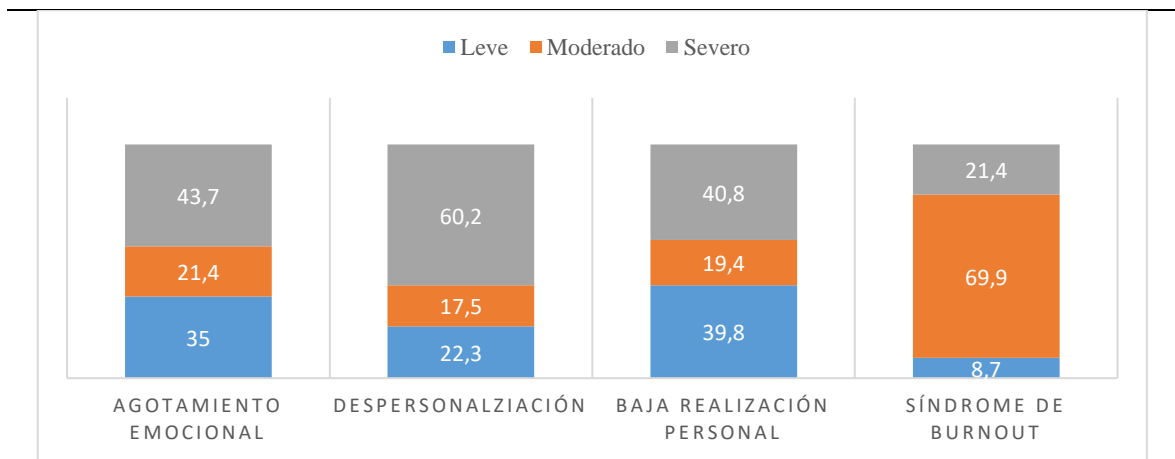
Los datos fueron analizados descriptivamente mediante frecuencias y porcentajes y la normalidad de los datos de estimó mediante la prueba Kolmogorov-Smirnov arrojando valores no significativos. Para las comparaciones se aplicó la prueba t de Student y el análisis de varianza, mientras que para el análisis correlacional se aplicó el coeficiente de Pearson y para el análisis predictivo se utilizó el análisis de regresión lineal.

Resultados

En la Figura 1 se pueden apreciar los porcentajes de los diferentes niveles de gravedad del síndrome de burnout y sus dimensiones. En el agotamiento emocional, el 35% de los trabajadores presenta un nivel leve, el 21.4% un nivel moderado y el 43.7% un nivel severo. En cuanto a la despersonalización el 22.3% tiene un

nivel leve, el 17.5% un nivel moderado y el 60.2% un nivel severo. En la baja realización personal el 39.8% tiene niveles leves, el 19.4% moderados y el 40.8% niveles altos. Finalmente, el 8.7% presenta niveles leves de síndrome de burnout, el 69.9% moderado y el 21.4% severo.

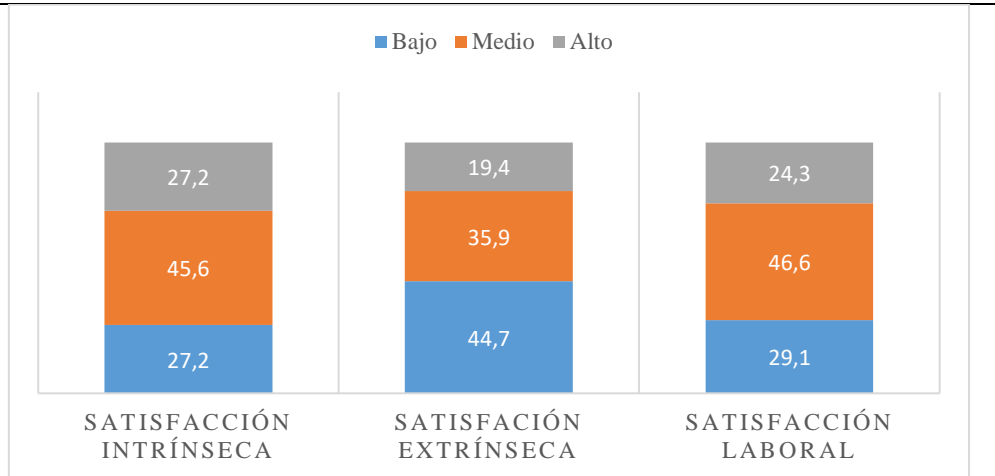
Figura 1.
Niveles de síndrome de burnout



En la Figura 2 se aprecian los niveles de satisfacción laboral, de modo que el 29.1% se ubica en un nivel bajo, el 46.6% en nivel medio y el 24.3% en nivel alto. En la dimensión de satisfacción laboral intrínseca el 27.2% se ubica en un nivel bajo, el 45.6% en un nivel medio y el 27.2% en un nivel alto.

En la dimensión de satisfacción laboral extrínseca el 44.7% se ubica en un nivel bajo, el 35.9% en un nivel medio y el 19.4% en un nivel alto.

Figura 2.
Niveles de satisfacción laboral



En la Tabla 1, se puede apreciar que los varones presentan mayor satisfacción extrínseca y global que las mujeres, mientras que las mujeres presentan más

agotamiento emocional que los varones, siendo que en todos estos casos, las diferencias fueron significativas ($p < .05$).

Tabla 1.
Comparación de valores según el sexo

Sexo		N	Media	DE	t	gl	p																																																																				
Satisfacción intrínseca	Varón	47	37.85	6.74	1.64	100.650	.104																																																																				
	Mujer	56	35.53	7.58				Satisfacción extrínseca	Varón	47	45.29	6.63	2.865	100.823	.005	Mujer	56	41.08	8.26	Satisfacción laboral	Varón	47	83.14	12.87	2.349	100.999	.021	Mujer	56	76.62	15.31	Agotamiento emocional	Varón	47	22.53	12.79	-2.074	97.165	.041	Mujer	56	27.73	12.52	Despersonalización	Varón	47	12.95	7.93	-0.807	99.883	.421	Mujer	56	14.26	8.51	Baja realización personal	Varón	47	33.65	11.80	-0.347	92.642	.729	Mujer	56	34.42	10.41	Síndrome de burnout	Varón	47	69.14	22.44	-1.644	97.698	.103
Satisfacción extrínseca	Varón	47	45.29	6.63	2.865	100.823	.005																																																																				
	Mujer	56	41.08	8.26				Satisfacción laboral	Varón	47	83.14	12.87	2.349	100.999	.021	Mujer	56	76.62	15.31	Agotamiento emocional	Varón	47	22.53	12.79	-2.074	97.165	.041	Mujer	56	27.73	12.52	Despersonalización	Varón	47	12.95	7.93	-0.807	99.883	.421	Mujer	56	14.26	8.51	Baja realización personal	Varón	47	33.65	11.80	-0.347	92.642	.729	Mujer	56	34.42	10.41	Síndrome de burnout	Varón	47	69.14	22.44	-1.644	97.698	.103	Mujer	56	76.42	22.29								
Satisfacción laboral	Varón	47	83.14	12.87	2.349	100.999	.021																																																																				
	Mujer	56	76.62	15.31				Agotamiento emocional	Varón	47	22.53	12.79	-2.074	97.165	.041	Mujer	56	27.73	12.52	Despersonalización	Varón	47	12.95	7.93	-0.807	99.883	.421	Mujer	56	14.26	8.51	Baja realización personal	Varón	47	33.65	11.80	-0.347	92.642	.729	Mujer	56	34.42	10.41	Síndrome de burnout	Varón	47	69.14	22.44	-1.644	97.698	.103	Mujer	56	76.42	22.29																				
Agotamiento emocional	Varón	47	22.53	12.79	-2.074	97.165	.041																																																																				
	Mujer	56	27.73	12.52				Despersonalización	Varón	47	12.95	7.93	-0.807	99.883	.421	Mujer	56	14.26	8.51	Baja realización personal	Varón	47	33.65	11.80	-0.347	92.642	.729	Mujer	56	34.42	10.41	Síndrome de burnout	Varón	47	69.14	22.44	-1.644	97.698	.103	Mujer	56	76.42	22.29																																
Despersonalización	Varón	47	12.95	7.93	-0.807	99.883	.421																																																																				
	Mujer	56	14.26	8.51				Baja realización personal	Varón	47	33.65	11.80	-0.347	92.642	.729	Mujer	56	34.42	10.41	Síndrome de burnout	Varón	47	69.14	22.44	-1.644	97.698	.103	Mujer	56	76.42	22.29																																												
Baja realización personal	Varón	47	33.65	11.80	-0.347	92.642	.729																																																																				
	Mujer	56	34.42	10.41				Síndrome de burnout	Varón	47	69.14	22.44	-1.644	97.698	.103	Mujer	56	76.42	22.29																																																								
Síndrome de burnout	Varón	47	69.14	22.44	-1.644	97.698	.103																																																																				
	Mujer	56	76.42	22.29																																																																							

En la Tabla 2 se tienen las comparaciones de los valores de las variables de estudio en función del grado de instrucción de los trabajadores, donde se puede apreciar, que el análisis de varianza practicado revela que solo existen diferencias estadísticamente

significativas ($p = .004$) en la dimensión de despersonalización del síndrome de burnout, de modo que los trabajadores de mayor grado de instrucción tienen un trato indiferente hacia los clientes.

Tabla 2.
Comparaciones en función del grado de instrucción

		<i>Suma de cuadrados</i>	<i>gl</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
Satisfacción intrínseca	Entre grupos	124.30	4	.578	.679
	Dentro de grupos	5266.56	98		
	Total	5390.87	102		
Satisfacción extrínseca	Entre grupos	188.76	4	.764	.551
	Dentro de grupos	6050.22	98		
	Total	6238.99	102		
Satisfacción laboral	Entre grupos	594.79	4	.693	.598
	Dentro de grupos	21017.88	98		
	Total	21612.68	102		
Agotamiento emocional	Entre grupos	1213.36	4	1.901	.116
	Dentro de grupos	15638.34	98		
	Total	16851.70	102		
Despersonalización	Entre grupos	996.28	4	4.114	.004
	Dentro de grupos	5932.48	98		
	Total	6928.77	102		
Baja realización personal	Entre grupos	677.64	4	1.418	.234
	Dentro de grupos	11709.73	98		
	Total	12387.37	102		
Síndrome de burnout	Entre grupos	1921.83	4	.942	.443
	Dentro de grupos	49959.99	98		
	Total	51881.82	102		

En la Tabla 3 se tiene el análisis de varianza de los valores de las variables en función de la profesión, donde se aprecian diferencias estadísticamente significativas en despersonalización ($p < .05$), de modo

que los trabajadores de las profesiones de administración son los que presentan mayor nivel de despersonalización.

Tabla 3.
Comparaciones en función de la profesión

<i>Variables</i>		<i>Suma de cuadrados</i>	<i>gl</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
Satisfacción intrínseca	Entre grupos	414.68	5	1.617	.163
	Dentro de grupos	4976.19	97		
	Total	5390.87	102		
Satisfacción extrínseca	Entre grupos	288.61	5	.941	.458
	Dentro de grupos	5950.37	97		
	Total	6238.99	102		
Satisfacción laboral	Entre grupos	1343.33	5	1.286	.276
	Dentro de grupos	20269.34	97		
	Total	21612.68	102		
Agotamiento emocional	Entre grupos	1074.19	5	1.321	.262
	Dentro de grupos	15777.51	97		
	Total	16851.70	102		
Despersonalización	Entre grupos	746.77	5	2.343	.047
	Dentro de grupos	6181.99	97		
	Total	6928.77	102		
Baja realización personal	Entre grupos	503.66	5	.822	.537
	Dentro de grupos	11883.71	97		
	Total	12387.37	102		
Síndrome de burnout	Entre grupos	4483.76	5	1.835	.113
	Dentro de grupos	47398.05	97		
	Total	51881.82	102		

En la Tabla 4 se tiene el análisis de varianza de las variables en función del cargo de los trabajadores, donde se aprecian diferencias significativas en las tres dimensiones del síndrome de burnout ($p < .05$), de modo

que los trabajadores de mayor jerarquía en la empresa, presentan mayor nivel de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal.

Tabla 4.
Comparaciones en función del cargo

Variables		Suma de cuadrados	gl	F	p
Satisfacción intrínseca	Entre grupos	2 48.35	7	.655	.709
	Dentro de grupos	5142.51	95		
	Total	5390.87	102		
Satisfacción extrínseca	Entre grupos	435.94	7	1.020	.423
	Dentro de grupos	5803.04	95		
	Total	6238.99	102		
Satisfacción laboral	Entre grupos	1298.27	7	.867	.535
	Dentro de grupos	20314.40	95		
	Total	21612.68	102		
Agotamiento emocional	Entre grupos	2706.90	7	2.597	.017
	Dentro de grupos	14144.80	95		
	Total	16851.70	102		
Despersonalización	Entre grupos	1087.55	7	2.527	.020
	Dentro de grupos	5841.22	95		
	Total	6928.77	102		
Baja realización	Entre grupos	1684.13	7	2.135	.047
	Dentro de grupos	10703.24	95		
	Total	12387.37	102		
Síndrome de burnout	Entre grupos	5207.72	7	1.514	.172
	Dentro de grupos	46674.10	95		
	Total	51881.82	102		

En la Tabla 5 se tienen las comparaciones en función de la ubicación de la agencia, para lo cual se aplicó el análisis de varianza y se encontró que los trabajadores

de las agencias más pequeñas presentan mayor nivel de baja realización personal, siendo estas diferencias estadísticamente significativas ($p < .001$).

Tabla 5.
Comparaciones en función de la agencia

Variables		Suma de cuadrados	gl	F	p
Satisfacción intrínseca	Entre grupos	746.24	9	1.660	.110
	Dentro de grupos	4644.62	93		
	Total	5390.87	102		
Satisfacción extrínseca	Entre grupos	710.32	9	1.328	.233
	Dentro de grupos	5528.66	93		
	Total	6238.99	102		
Satisfacción laboral	Entre grupos	2793.20	9	1.534	.148
	Dentro de grupos	18819.47	93		
	Total	21612.68	102		
Agotamiento emocional	Entre grupos	1477.67	9	.993	.451
	Dentro de grupos	15374.03	93		
	Total	16851.70	102		
Despersonalización	Entre grupos	823.13	9	1.393	.203
	Dentro de grupos	6105.64	93		
	Total	6928.77	102		
Baja realización personal	Entre grupos	3171.27	9	3.556	.001
	Dentro de grupos	9216.10	93		
	Total	12387.37	102		
Síndrome de burnout	Entre grupos	7803.41	9	1.829	.073
	Dentro de grupos	44078.40	93		
	Total	51881.82	102		

A nivel correlacional, se aplicó el coeficiente de correlación de Pearson para valorar el grado de relación entre las variables cuantitativas, y se encontró que la edad se correlaciona positiva y fuertemente con el

tiempo de servicio de los trabajadores, pero negativa y moderadamente con la despersonalización. La satisfacción laboral intrínseca se relaciona positiva fuertemente con la satisfacción extrínseca y la

satisfacción global, pero de manera negativa y moderada con el agotamiento emocional y la despersonalización; sin embargo, también se correlacionó moderada y positivamente con la baja realización personal, lo que sugiere que los trabajadores motivados intrínsecamente presentan mayor baja realización personal. La satisfacción laboral extrínseca se correlacionó negativa y moderadamente con el agotamiento emocional y la despersonalización pero de

manera positiva con la baja realización personal al igual que la satisfacción laboral como puntuación total. En cuanto al síndrome de burnout se tiene que el agotamiento emocional se correlaciona positivamente con la despersonalización y el puntaje total del síndrome, mientras que la despersonalización y la baja realización personal se correlacionan moderada y positivamente con el síndrome de burnout (ver Tabla 6).

Tabla 6.
Correlaciones entre variables continuas

<i>Variables</i>	<i>A</i>	<i>B</i>	<i>C</i>	<i>D</i>	<i>E</i>	<i>F</i>	<i>G</i>	<i>H</i>	<i>I</i>
A Edad	1	,749**	.037	.030	.035	-.187	-.207*	-.021	-.192
B Tiempo de trabajo		1	.052	.002	.027	-.134	-.067	-.126	-.163
C Satisfacción intrínseca			1	,861**	,962**	-,250*	-,293**	,205*	-.149
D Satisfacción extrínseca				1	,967**	-,271**	-,330**	,249*	-.154
E Satisfacción laboral					1	-,270**	-,324**	,236*	-.157
F Agotamiento emocional						1	,705**	.098	,875**
G Despersonalización							1	-.127	,705**
H Baja realización								1	,498**
I Síndrome de burnout									1

Nota: * p< 0.05; ** p< 0.001

Finalmente, se practicó un modelo de regresión lineal en el que las dimensiones del síndrome de burnout se consideraron como variables predictoras y la satisfacción laboral como puntaje global se tomó como variable dependiente, resultando un modelo significativo (p= .001). En la Tabla 7, se aprecia que

solo la baja realización personal tuvo un efecto positivo y estadísticamente significativo en la satisfacción laboral (p= .019), de modo que la baja realización explica hasta un 30% de la variabilidad de la satisfacción laboral de los trabajadores bancarios (Tabla 7).

Tabla 7.
Análisis de regresión de las dimensiones del burnout como predictores de la satisfacción laboral

<i>Modelo</i>	<i>Coefficientes no estandarizados</i>		<i>Coefficientes estandarizados</i>	<i>t</i>	<i>Sig.</i>	<i>Correlaciones</i>		
	<i>B</i>	<i>Error estándar</i>	<i>Beta</i>			<i>Orden cero</i>	<i>Parcial</i>	<i>Semi parcial</i>
(Constante)	78.336	5.184		15.11	.000			
Agotamiento	-.191	.153	-.169	-1.251	.214	-.270	-.125	-.115
Despersonalización	-.310	.239	-.176	-1.297	.198	-.324	-.129	-.120
Baja realización	.304	.127	.230	2.384	.019	.236	.233	-.220

Nota: p= .001; VD= Satisfacción laboral

Discusión

El síndrome de burnout, producto del estrés laboral crónico, es una de los principales factores de riesgo psicosocial (Gil-Monte, 2014). En Perú son diversos los estudios que se han hecho sobre este síndrome, y sobre todo en Arequipa, donde su estudio constituye una de las principales de líneas de investigación dentro del campo de la salud ocupacional (Arias & Jiménez, 2012). Sin embargo, es todavía escasa la investigación del síndrome de burnout en personal administrativo, y

particularmente, en trabajadores de entidades bancarias.

Precisamente, la finalidad de esta investigación ha sido analizar la relación entre las manifestaciones del síndrome de burnout y la satisfacción laboral de empleados de 11 sucursales de una entidad bancaria de Arequipa. Los resultados indican que si bien solo un 8.7% presenta niveles severos del síndrome, un 69.9% se ubica en un nivel moderado; mientras que con respecto a la satisfacción laboral, un 46.6% tiene un

nivel moderado de satisfacción y un 29.1% presenta un nivel alto. Esto sugiere que los trabajadores están expuestos a riesgos psicosociales que pueden afectar su salud como se ha reportado en diversas investigaciones previas (Awan & Jamil, 2012; Cruz et al., 2020; Requejo et al., 2023b; Winnubst, 1993); pero a pesar de ello, un amplio porcentaje se siente satisfecho de forma moderada y elevada. Posiblemente, a que como se ha señalado, el contar con cierta estabilidad laboral, las posibilidades de ascenso o el prestigio de la entidad financiera son factores que inciden de forma positiva en su satisfacción (Diego et al., 2001; Hinojosa-López et al., 2020; Saleem et al., 2013).

En ese sentido, el agotamiento emocional, la despersonalización y el síndrome de burnout como puntuación global se correlacionaron de forma moderada, negativa y significativa con la satisfacción laboral, salvo la baja realización personal que obtuvo una correlación positiva. Es decir, que mientras mayor sea el síndrome de burnout menor será la satisfacción laboral (Orgambidez et al., 2017), lo que evidentemente puede afectar el rendimiento de los trabajadores de las entidades bancarias (Aguilar-Tinoco et al., 2023). De esto se desprende que, podría resultar beneficioso para los trabajadores, diseñar y aplicar un modelo de intervención para prevenir la aparición de sintomatología del síndrome de burnout y reducir los niveles del síndrome de quienes ya presentan algunas manifestaciones (Sousa & Silva, 2024).

Con respecto a las diferencias en función de las variables sociodemográficas, mientras los varones presentan mayor satisfacción extrínseca y global que las mujeres, las mujeres presentan más agotamiento emocional que los varones; lo que podría explicar en función del conflicto trabajo-familia que suele afectar más a las mujeres (Asiedu et al., 2013). En cuanto a la profesión de los trabajadores, se encontró que quienes estudiaron administración presentan mayor nivel de despersonalización, lo que es consistente con otras investigaciones que han reportado resultados similares en trabajadores con carga administrativa (Awan & Jamil, 2012; Diego et al., 2001; Requejo et al., 2023b). También se ha encontrado que los trabajadores con mayor grado académico y de mayor jerarquía en el banco presentan mayor nivel de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización

personal; lo que se explica por el estrés asociado a la toma de decisiones y la responsabilidad propia del cargo (Aguado-Franco, 2023; Mendoza, 2022; Romero, & López, 2018). Finalmente, con respecto a la locación de la que provienen los trabajadores, se ha evidenciado que en las agencias más pequeñas la baja realización personal es mayor que en las empresas de mayor tamaño; ya que esto podría deberse a una mayor carga laboral, aunque la literatura refiere que en las empresas de mayor tamaño, dado que las estructuras administrativas son más formales y jerarquizadas, el riesgo psicosocial es mayor (Gil-Monte, 2014; Yancari et al., 2022).

Por otro lado, el análisis de regresión practicado, ha permitido verificar a nivel predictivo, que el síndrome de burnout tiene impacto sobre la satisfacción laboral a través de la dimensión referida a la baja realización personal, ya que logra explicar un 30% de la variabilidad de la satisfacción laboral de los trabajadores bancarios. Esto sugiere que la baja realización personal, entendida como sentimientos de ineficacia, una autoevaluación negativa del propio trabajo y baja autoestima en el contexto laboral tendría un efecto predictivo sobre la satisfacción laboral como se ha reportado en otros estudios, donde los trabajadores de entidades bancarias que presentan síndrome de burnout manifiestan una reducción de su productividad y en la calidad de su desempeño laboral (Aguilar-Tinoco et al., 2023; Requejo et al., 2023b).

Podemos concluir que el síndrome de burnout está correlacionado negativamente con la satisfacción laboral en los trabajadores de una entidad financiera de la ciudad de Arequipa, siendo la baja realización personal, la dimensión del síndrome que tienen poder predictivo sobre la satisfacción laboral. Asimismo, se han encontrado diferencias estadísticamente significativas en las dimensiones del síndrome de burnout y de la satisfacción laboral en función del sexo, el grado de instrucción, la profesión y algunas variables organizacionales de los trabajadores como el cargo y la sucursal en la que laboran. Sin embargo, estos resultados no pueden generalizarse a otras regiones del país o a otras entidades financieras locales; pero evidencian que los trabajadores bancarios están expuestos a riesgos psicosociales que ameritan un abordaje integral.

Referencias

Aguado-Franco, J. C. (2023). Aversión al riesgo al tomar decisiones económicas, efecto certeza y estimación de probabilidades. *Retos*, 13(25), 49-60. <https://doi.org/10.17163/ret.n25.2023.04>

- Aguilar-Tinoco, J. A., Bermudo-Soto, L. M., Lazaro-Lino, K. I., Valdez-Barreto, E., & Ramírez-Arellano, M. A. (2023). Desgaste profesional y job performance en colaboradores de entidades microfinancieras en la región Junín. *Investigación Valdizana*, 17(1), 45-52. <https://doi.org/10.33554/riv.17.1.1720>
- Ali, A., & Haider, J. (2012). Impact of internal organizational communications on employee job satisfaction – case of some Pakistani banks. *Global Advances Research Journal of Management and Business Studies*, 1, 38-44.
- Álvarez, L. A., López, L. A., & Silva, N. E. (2019). Satisfacción laboral en una organización human care de la Bahía de Guayaquil. *Podium*, 35, 87-96. <https://doi.org/10.31095/podium.2019.35.6>
- Arias, W. L., & Jiménez, N. A. (2012). *Estrés crónico en el trabajo: estudios del síndrome de burnout en Arequipa*. Universidad Católica San Pablo.
- Arias, W. L., Rivera, R., & Ceballos, K. D. (2017). Análisis psicométrico de la Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall en una muestra multiocupacional de Arequipa, Perú. *Interacciones*, 3(2), 79-85. <https://doi.org/10.24016/2017.v3n2.74>
- Asiedu, F., Dufie-Marfo, I., & Frempong, E. (2013). Work-life balance as a tool for stress management in selected banking institutions in Ghana. *Global Advances Research Journal of Management and Business Studies*, 2(5), 291-311.
- Atallah, G. (2019). Subsidizing innovation and production. *Economía*, 42(84), 9-35. <https://doi.org/10.18800/economia.201902.002>
- Ato, M., López, J. J., & Benavente, A. (2013). Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología. *Anales de Psicología*, 29(3), 1038-1059. <https://doi.org/10.6018/analesps.29.3.178511>
- Awan, K. Z., & Jamil, F. A. (2012). Comparative analysis: Differences in over all job stress of permanent employees in private and public sector banks. *International Journal of Economics and Management Sciences*, 1(10), 45-58. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.34276.32649>
- Bernuy, M. O., & Burgos, V. F. J. (2022). Fragilidad financiera del sistema bancario en economías emergentes: Caso mexicano. *Quipukamayoc*, 30(62), 57-65. <https://doi.org/10.15381/quipu.v30i62.22488>
- Bosqued, M. (2005). *Mobbing. Cómo prevenir y superar el acoso psicológico*. Paidós.
- Cajas-Lara, M., & Gastiaburo-Anchundía, J., Espinel-Guadalupe, A., Espinel-Guadalupe, J., & Ruperti, L. (2017). Factores de satisfacción e insatisfacción laboral en trabajadores de la ciudad de Milagro. *Revista de Psicología UNEMI*, 1(1), 15-23.
- Cruz, J., Vélez, A., & Vélez, R. (2020). The predictors of job burnout on job boredom in a sample of workers in the banking industry of Puerto Rico. *Informes Psicológicos*, 20(1), 167-181. <https://doi.org/10.18566/infpsic.v20n1a11>
- Diego, R., Diego, J. A., & Olivar, S. (2001). Job satisfaction in banking workers. *Psicothema*, 13(4), 629-635.
- Escandón, C., Vázquez, J. L., Fernández, I. H., & Ruiz, L. (1993). Necesidades, oferta y demanda de personal en investigación epidemiológica en el Instituto Mexicano del Seguro Social. *Salud Pública de México*, 35(6), 709-713.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burnout. *Journal of Social Issues*, 30, 159-165.
- García, C. H., & Piña, J. A. (2012). Políticas públicas en materia de salud en México, con especial énfasis en el periodo 1994-2000. *Salud & Sociedad*, 3(2), 194-209.
- Gaspar, M. E., Zambrano, M. A., & Triviño, K. C. (2022). Obligaciones contractuales de los empleados para regular relaciones laborales con sus trabajadores en empresas privadas. *Universidad y Sociedad*, 14(S2), 55-64.
- Gil-Monte, P. R. (2014). *Psicosociología aplicada al estudio de los riesgos laborales: estrés y estrategias de afrontamiento*. En P. Gil Monte (Coord.), Manual de psicosociología aplicada trabajo y a la prevención de los riesgos laborales (pp. 25-48). Pirámide.
- Gil-Monte, P. R., & Peiró, J. M. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de Psicología*, 15(2), 261-268.
- González, A. I., Carrasquilla, K. I., Mercado, J. R., & Ordoñez, R. (2020). Working environment as a knowledge management stimulator. *CIID Journal*, 1, 161-183.
- Hinojosa-López, J. I., Ayup-González, J., & Cogco-Calderón, A. R. (2020). Imagen corporativa y satisfacción laboral en potenciales empleados del sector bancario. *Investigación Administrativa*, 49(125), 1-19.

- Holgado, K. (2022). Efectos del covid-19 y número de deudores en los créditos de consumo en el Perú. *Quipukamayoc*, 30(64), 9-21. <https://doi.org/10.15381/quipu.v30i64.22925>
- Khan, I. U., Ehsan, N., Ahmad, K., & Anwar, W. (2015). Customer satisfaction and trusting in obtaining online banking services. *Global Advances Research Journal of Management and Business Studies*, 4(4), 168-175.
- León, V. M. (2022). Rentabilidad en instituciones microfinancieras del Perú 2018-2019. *Gestión en el Tercer Milenio*, 25(49), 123-130. <https://doi.org/10.15381/gtm.v25i49.23039>
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 12, 99-113. <http://dx.doi.org/10.1002/job.4030020205>
- Mendoza, J. C. (2022). El gran desafío empresarial: gestión estratégica y creación de valor para los clientes. *Gestión en el Tercer Milenio*, 25(49), 25-32. <https://doi.org/10.15381/gtm.v25i49.23044>
- Noriega, M. (1995). La realidad latinoamericana frente a los paradigmas de investigación en salud laboral. *Salud de los Trabajadores*, 3(1), 13-20.
- Orgambídez, A., Moura, D., & de Almeida, H. (2017). Estrés de rol y empowerment psicológico como antecedentes de la satisfacción laboral. *Revista de Psicología*, 35(1), 257-278. <https://doi.org/10.18800/psico.201701.009>
- Pérez-Fuentes, D. I., & Castillo-Loaiza, J. L. (2016). Capital humano, teorías y métodos: importancia de la variable salud. *Economía Sociedad y Territorio*, 16(52), 651-673.
- Requejo, G., Surichahui, M., Ucañan, R. E., López, M., Carmenates, D., & Lara, M. (2023a). Administrative management and work stress in workers of Peruvian companies: Presence of visual media. *Visual Review*, 15(5), 143-155. <https://doi.org/10.37467/revvisual.v15i5141>
- Requejo, G., Villa, M. S., Ruiz, L., & Rojas de la Puente, E. E. (2023b). Burnout syndrome in business workers in Peru. *Revista de Ciencias Sociales*, 29(3), 470-483. <https://doi.org/10.31876/rcc.v29i3.40731>
- Rojas, J. A. (2022). Calificación crediticia psicométrica y su influencia en la rentabilidad de un banco: Crédito emprendedor 2018-2020. *Gestión en el Tercer Milenio*, 25(50), 63-70. <https://doi.org/10.15381/gtm.v25i50.24281>
- Romero, J., & López, V. (2018). Los trabajadores de los servicios intensivos en conocimiento en Argentina y México, 2010-2017: Un análisis comparativo de indicadores laborales. *Economía*, 41(82): 9-33. <https://doi.org/10.18800/economia.201802.001>
- Saforcada, E., & Moreira, M. (2014). La enfermedad pública. *Salud & Sociedad*, 5(1), 22-37.
- Saleem, S., Majeed, S., Aziz, T., & Usman, M. (2013). Determinants of job satisfaction among employees of banking industry at Bahawalpur. *Journal of Emerging Issues in Economics. Finance and Banking*, 1(2), 150-162.
- Sousa, A., & Silva, G. (2024). A avaliabilidade de treinamento nos níveis do indivíduo, da organização e da sociedade: uma análise em uma instituição bancária. *Revista Psicologia: Organizações & Trabalho*, 24, e24632. <https://doi.org/10.5935/rpot/2024.24632>
- Vélez, A. (2016). Spanish version of the perception of Organizational Politics Scale in Puerto Rico. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 35(1), 47-68. <https://doi.org/10.21772/ripo.v35n1a04>
- Winnubst, J. (1993). *Organizational structure, social support and burnout*. En W. B. Schaufeli, C. Maslach & T. Marek (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp. 151-162). Taylor y Francis.
- Trinidad, J. M., & Escobar, C. M. (2022). Factores de riesgos psicosociales y satisfacción laboral en personal administrativo de una universidad privada. *Revista Herediana de Rehabilitación*, 5(2), 30-37. <https://doi.org/10.20453/rhr.v5i2.4361>
- Yancari, J., Mamani, A., & Salgado, L. (2022). Tamaño de empresa y acceso al crédito a través del sistema financiero. *Quipukamayoc*, 30(62), 9-21. <https://doi.org/10.15381/quipu.v30i62.22866>