



FACULTAD DE POSGRADOS

**MAESTRÍA EN
SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL**

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN
ANÁLISIS DE PREVALENCIA DE SÍNDROME DE BURNOUT DEL PERSONAL
OPERATIVO DE UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA, QUITO DEL PERIODO
AGOSTO – OCTUBRE 2023**

**Profesora:
DRA. KETTY ARIANNA PINARGOTE**

**Autores
ING. NICOLÁS ARGÜELLO
DRA. RAQUEL BURBANO**

2023

Resumen

Objetivos: Determinar la prevalencia del Síndrome de Burnout en el personal operativo vs personal administrativo de una institución financiera en Quito.

Metodología: El presente estudio es de análisis de corte transversal descriptivo utilizando una muestra de 122 personas, 56 del personal administrativo y 66 del personal operativo, se utilizó el cuestionario de Condiciones de Trabajo en Latinoamérica 2^{da} Edición y el Maslach Burnout Inventory.

Resultados: Se determinó más del 57% de trabajadores en ámbito administrativo son mujeres, mientras que en el ámbito operativo existe más del 60% de hombres, más del 60% del grupo etario se concentra en los 20 - 39 años, más del 90% perciben un nivel de ruido no muy elevado. El nivel de salud percibida por los trabajadores de ambos grupos es mayor al 50%, y más del 70% de ambos grupos indican tener un buen nivel de audición. Se determinó que el 10.71% del área administrativa y el 12.12% del área operativa sufre del síndrome de burnout. Se determinó que los factores estadísticamente representativos en el modelo crudo fueron la mala adaptación del horario laboral a actividades familiares, nivel no muy elevado de ruido, percepción regular de salud, y un nivel regular de audición ($P < 0.05$).

Conclusiones: Se determinó que el personal operativo tiene un mayor riesgo de prevalencia de burnout frente al personal administrativo, pero no se encontraron diferencias estadísticamente representativas en la prevalencia de burnout entre los dos grupos ocupacionales.

Palabras claves: Síndrome de Burnout (SB), personal administrativo, personal operativo

Abstract

Objectives: The following study was conducted to determine the prevalence of Burnout Syndrome in operational workers versus administrative workers in a financial institution in Quito.

Methodology: The following study is a cross-sectional descriptive analysis with a sample size of 122 individuals, consisting of 56 from administrative area and 66 from operational area. The surveys were designed based on the Latin American Working Conditions Survey 2nd Edition and the Maslach Burnout Inventory.

Results: More than 57% of administrative staff were female, while in the operational field, more than 60% were male. Over 60% of the participants were in the age range of 20-39 years, and over 90% perceive a not very high noise level. The perceived health level among workers in both groups were above 50%, and more than 70% in both groups report having good hearing. It was determined that 10.71% of administrative area and 12.12% of operational area suffer from Burnout Syndrome. Statistically significant factors in the unadjusted logistical model were poor adaptation of work hours to family activities, a not very high noise level, a regular perception of health, and a regular level of hearing ($P < 0.05$).

Conclusions: It was determined that the operational area got a higher probability of suffering Burnout compared to the administrative area, although it found no statistically significant differences between the two occupational groups.

Keywords: Burnout Syndrome (BS), administrative staff, operational staff.

TABLA DE CONTENIDOS

| | |
|--|----|
| Resumen..... | 2 |
| Abstract: | 3 |
| TABLA DE CONTENIDOS | 4 |
| ÍNDICE DE TABLAS | 5 |
| INTRODUCCIÓN | 6 |
| Identificación del objeto de estudio | 6 |
| Planteamiento del problema | 6 |
| Pregunta de Investigación..... | 11 |
| Objetivos | 11 |
| Revisión de literatura | 11 |
| METODOLOGIA | 18 |
| Tipo y Diseño de Estudio | 18 |
| Población: | 18 |
| Definición de variables: | 19 |
| Instrumentos de Recolección:..... | 20 |
| Aspectos éticos:..... | 20 |
| RESULTADOS..... | 21 |
| DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS Y PROPUESTA DE SOLUCION..... | 24 |
| BIBLIOGRAFÍA: | 31 |
| ANEXOS | 39 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Características sociodemográficas, condiciones de salud y trabajo de 122 trabajadores de institución financiera de Quito..... | 39 |
| Tabla 2. Prevalencia de burnout en 122 trabajadores de institución financiera de Quito..... | 40 |
| Tabla 3. Modelos de regresión logística cruda y corregida en 122 trabajadores de institución financiera de Quito..... | 41 |

INTRODUCCIÓN

Identificación del objeto de estudio

Este estudio tiene como objeto determinar la prevalencia del Síndrome de Burnout entre el área operativa vs el área administrativa de una institución financiera en Quito durante el periodo de agosto a octubre del 2023.

Planteamiento del problema

La enfermedad de estrés laboral al momento es uno de los fenómenos más frecuentes entre los trabajadores, debido a los cambios globales, nuevas exigencias, condiciones del trabajo entre otras, lo que genera frustración, desgaste profesional, lo cual influye negativamente en la salud de los colaboradores tanto física como mental, a medida que este incrementa, disminuye la capacidad del trabajador de cumplir sus funciones por lo tanto de su productividad, el cansancio emocional también tiene efectos negativos en las relaciones sociales del trabajador con sus familiares y sus compañeros laborales (Díaz & Angélico, 2018). Según el estudio realizado por Díaz y Angélico, el cansancio emocional en trabajadores tiene efectos en toda la cadena de la empresa, desde el trabajador afecto hasta los clientes de la empresa, ya que la disminución de la calidad del trabajo afecta directamente al nivel de calidad del servicio o producto entregado el cliente (Díaz & Angélico, 2018).

Según la investigación realizada por la OMS durante el año 2023, se definió al estrés laboral como una constante sensación de preocupación o tensión mental generada por un conjunto de situaciones internas o externas adversas, las cuales son

consideradas como una respuesta natural a circunstancias amenazantes u otros estímulos agobiantes (OMS, 2023).

El Informe Mundial de Salud Mental, emitido en junio del 2022 por la OMS, se demostró durante el periodo de 2019, el 15% de las miles de millones de personas trabajadoras presentaron en algún punto de su vida un trastorno mental, potencialmente afectando su productividad, relaciones personales, familiares y sociales (OMS, 2022 & Mujtaba, et al. 2020). Otra definición del estrés, desde el punto de vista biológico, lo describiría como una enfermedad a causa de la adaptación a situaciones adversas para el ser humano, a su vez es el modelo de quiebre para las tensiones sostenidas en un periodo definido de tiempo con consecuencias presentadas como alteraciones de origen orgánico sobre el individuo (Lovo, 2020).

El trastorno de Burnout se definió por Maslach como un evento que surge a causa de estrés laboral a largo plazo en donde también se involucran variables como el carácter de persona afectada, factores sociales y factores propios del espacio de trabajo (Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España, 2004), mientras que otros autores como Maslach en 1993 y Guerrero, Mendoza, Navarro y Duran en 2023 determinaron la siguiente definición: una enfermedad de tipo psicológica, de sobreestimulación emocional, despersonalización y bajo nivel de realización personal, que ocurre en cualquier tipo de individuos, también es considerada como una de las afectaciones psicológicas más importantes actualmente y un síndrome cuyos impactos afectan a los trabajadores personal, social y laboralmente (Maslach, 1993; Guerrero et al., 2023). La despersonalización mencionada infiere un distanciamiento entre el trabajador y sus obligaciones y otras personas en tu entorno laboral, mientras que la falta de realización personal alude a la autopercepción del individuo, donde

muestra una disminución de sus competencias profesionales y minimiza sus logros en el espacio de trabajo (Maslach, 1993; Guerrero et al., 2023).

El estrés laboral genera en el trabajador respuestas adaptativas con reacciones fisiológicas, como la activación del sistema nervioso vegetativo, y del eje hipofisopararrenal, entre otros, lo que le permite al cuerpo enviar respuestas rápidas, de forma inicial, pero al mantenerse constante puede generar enfermedades. Entre las respuestas adaptativas encontramos: liberación de hormonas como el cortisol lo que genera liberación de glucosa, incremento de la tensión arterial, frecuencia cardiaca, transpiración, digestión lenta, tensión muscular, dilatación bronquial, inhibición de secreción de prolactina, incremento de producción de tiroxina. Lo cual a largo plazo se traduce en sintomatología como: cefalea, ansiedad, tics, indigestión, dispepsia, amenorrea, impotencia, hipertensión arterial, dolor precordial entre otros. (Del Hoyo Delgado, 2018)

El alto costo social, a nivel personal y de salud, por desgaste de los profesionales ha llevado a estudiar la importancia de la prevención del estrés a nivel laboral, aquí radica la importancia de realizar estudios de prevalencia de estrés laboral, para a partir de ellos, poder incrementar programas que mejoren las condiciones de trabajo y reduzcan la prevalencia de sintomatologías asociadas al estrés en la población trabajadora. Con el aumento de industrias financieras, aumento de competencias entre cada industrias, el aumento económico mundial y el consecuente aumento de carga laboral en todos los tipos de industria, la detección oportuna e inmediata intervención del síndrome de burnout se ha convertido en una problemática de alta prioridad para muchas organizaciones con cargas laborales altamente demandantes,

altos índices de inseguridad y por la ausencia de satisfacción personal o laboral (Mujtaba, et al. 2020 & Zahra, et al. 2023).

Entre los ámbitos laborales en los que se ha estudiado el estrés laboral se analiza el área de salud, un estudio realizado en Argentina durante el año 2021, en el que se evaluó a 80 médicos, entre los 20 y 29 años, se ha evidenciado que el 16.6% ($p < 0,001$) de estos trabajadores sanitarios, tuvieron una alta probabilidad de padecer Burnout, relacionándose con las variables: estado civil, soltero, carga laboral más de 60 horas semanales, experiencia menor a cinco años. (Polacov. 2021). Un estudio de análisis sistemático realizado en el 2018 donde se examinaron 47 estudios, con una población total de 42,473 médicos, dio como resultado que el estrés presentado por el personal de salud se asoció a una menor calidad de atención al usuario debido a un nivel más bajo de profesionalismo. (OR, 2,31; IC del 95 %, 1,87-2,85) (Zhou, A. Y et al., 2018). En el 2019, se evaluó el agotamiento en 1075 agricultores, de ellos el 70% fueron hombres y el 30% mujeres, en el que se evidencio que las mujeres tenían mayores probabilidades de ser clasificadas en el perfil de agotamiento respecto a los hombres ($\chi^2 = 11,43$; $p = 0,001$). En términos de estrés laboral el 12,1% (118/978) de los agricultores fueron clasificados con perfil Burnout. (Jones-Bitton, A., et all 2019). En otros campos encontramos un estudio que evaluó a 526 trabajadores en China en el año 2021, que se desarrollan como profesionales de la seguridad, donde la mayor parte de participantes es decir el 98.3% de trabajadores presentaron agotamiento laboral, a nivel de genero el personal femenino presento niveles menores de estrés laboral ($n = 92$) ($p = 0,025$). Debido a que demostraron características y atributos sociales únicos lo que les permitió encontrar fácilmente una salida al estrés laboral (Wang & Wang. 2021).

Otro ámbito laboral analizado es de la prevalencia de burnout en docentes, en otro estudio de análisis sistemático a nivel mundial se analizaron 21 estudios relevantes, con más de 5200 participantes docentes. Los datos demográficos señalaron que, la edad promedio de los participantes fue de 43.34 años, el 59.90% de los docentes eran mujeres y tenían un promedio de 14 años de experiencia, se determinó que en todos los estudios compartían grupos de síntomas como molestias de tipo somáticas (dolores de cabeza), enfermedades (como gastroenteritis), daños en la voz de los docentes, biomarcadores en el hipotálamo e inflamaciones, por ejemplo uno de sus estudios analizados demostró que los síntomas somáticos están estadísticamente enlazados con el síndrome de burnout ($r = 0.42$; $p < 0.001$), otro demostró que el alto cansancio está correlacionado con un mayor riesgo de daño en la voz ($p = 0.007$) (Madigan, et al, 2023).

Con la casi nula cantidad de estudios sobre el síndrome de burnout con cantidades representativas de participantes, relacionados con la prevalencia del síndrome en el área financiera dentro del Ecuador, se determinó la necesidad del presente estudio. En base a la amplia gama de resultados analizados anteriormente, no se podría definir un resultado esperado. Por ejemplo, en base al sexo de los participantes, dos estudios obtuvieron resultados diferentes, determinando que un sexo tiene mayor prevalencia del síndrome de burnout que el otro (Okwor T, et al., 2020 & Getaneh Mekonen, et al. 2022), mientras que otro mencionó que no existe una diferencia estadísticamente significativa para determinar una mayor prevalencia en un género en comparación al otro (Valente Mdo S, et al., 2016).

Pregunta de Investigación

¿Cuál es la prevalencia del Síndrome de Burnout en el personal operativo de la Institución Financiera de Quito, durante el periodo de Agosto a Octubre del 2023?

Objetivos

Objetivo General

Determinar la prevalencia de Síndrome de Burnout en el personal operativo vs personal administrativo de una institución financiera en Quito durante el periodo de Agosto a Octubre del 2023.

Objetivos Específicos

- Comparar la prevalencia de Síndrome de Burnout entre el personal operativo contra el personal administrativo de la institución financiera de la ciudad de Quito durante el periodo de Agosto a Octubre de 2023.
- Determinar los principales factores estresantes de los colaboradores de la institución financiera de la ciudad de Quito durante el periodo de Agosto a Octubre de 2023.

Revisión de literatura

Los trabajadores en diferentes tipos de industrias, incluyendo a los trabajadores de instituciones financieras se enfrentan de manera constante a muchas situaciones estresantes durante su tiempo horario laboral (Ajayi, 2018).

Analizando diferentes estudios realizados a nivel mundial, en referencia a las instituciones financieras, se tendrá una idea clara sobre los resultados posibles en este estudio. Por ejemplo, un estudio de tipo transversal en Brasil realizó una autoevaluación del estado de la salud ocupacional de sus colaboradores y determinó sus correspondientes factores asociados a sus síntomas durante el año 2015 el mismo evaluó a 525 trabajadores del área, se determinó que el 17% (n = 87) de los participantes manifestador que su percepción de su estado de salud era regular o en algunos casos malo, también se definió una asociación entre la baja autoevaluación de salud con el nivel socioeconómico bajo (OR = 1.80; IC 95%: 1.06-3.05), el sedentarismo (OR = 2.64; IC 95%: 1.42-4.89), el exceso de peso (OR = 3.18; IC 95%: 1.79-5.65), bajo apoyo social (OR = 3.71; IC 95%: 2.10-6.58), y con el diagnóstico de enfermedades crónicas (OR = 5.49; IC 95%: 2.46-12.27) (Petarli. 2015). Evidenciando un mayor impacto en los colaboradores del área financiera que perciben a su salud como regular o malo, además del diagnóstico de enfermedades crónicas es el de mayor impacto en el que el empleado evaluar su salud (Petarli. 2015).

Analizando otro estudio de diseño transversal, donde se evaluó al capital psicológico, su papel intermediario entre el estrés ocupacional y agotamiento laboral entre 1239 empleados en china en 2015, en el periodo junio agosto de estos 467 hombres y 772 mujeres, donde se evidencio que para los empleados bancarios varones, las proporciones de mediación PsyCap fueron del 14.06% para el esfuerzo extrínseco y del 38,56% para la recompensa. Para las empleadas bancarias, las proporciones de mediación de PsyCap fueron del 17.85% para el esfuerzo extrínseco, del 34.50% para la recompensa y del 32.15% para el compromiso excesivo. Se determinó un intervalo

de confianza del 95% acelerado y corregido por sesgo (IC del 95% de BCa). (Li, X, et al., 2015)

En un estudio desarrollado en Nigeria evaluó: ¿Cuáles son los factores que predicen el agotamiento de los banqueros nigerianos? en este estudio analítico transversal se evaluó a 370 banqueros del estado de Enugu, Nigeria, se utilizó el inventario de Copenhague para evaluar el agotamiento social y laboral asociado a clientes, el agotamiento relacionado con el cliente se experimentó más entre las banqueras ($P = 0.022$), las que habían pasado cinco años o menos en el trabajo ($P = 0.021$), los banqueros de treinta y cinco años o menos ($P = 0.013$) y los banqueros casados. ($P = 0.018$). Solo los banqueros que pasaron menos de cinco años en el trabajo ($P = 0.037$) experimentaron agotamiento personal y no se encontró ningún factor asociado al del trabajo. Los predictores de agotamiento relacionado con el cliente fueron tener 35 años o menos, experiencia laboral de 5 años o menos y ser mujer. (Okwor, et al, 2020)

En un estudio de tipo observacional desarrollado en Italia con 384 trabajadores, se evaluó ¿Están estresados los empleados del banco? Percepción laboral y positividad en el sector bancario, este estudio determinó que el síndrome de burnout conlleva varios aspectos, tales como: el género del participante, espacio de trabajo, valores morales individuales y exigencias personales de manera que, las mujeres eran mucho más propensas a estar de acuerdo con su percepción de sentirse inseguras ante un posible robo ($OR = 2.42$; $IC\ 95\%: 1.50-3.91$) y con que las solicitudes de venta estaban en conflicto con el propio código moral personal ($OR = 2.31$; $95\ \%IC: 1.38-3.87$). Los empleados de mayor edad declararon sentirse inadecuados en el lugar de trabajo (OR

= 1.97; IC 95%: 1.07-3.65) y los empleados más jóvenes refirieron estar ansiosos por cumplir las metas presupuestales financieras. Los trabajadores que tuvieron una positividad baja tuvieron una más baja probabilidad de adaptación (OR = 0.88; IC 95%: 0.83-0.93). (Mannoci, et al., 2018)

Analizando otra investigación de corte transversal donde se determinaron las diferentes condiciones de trabajo psicosociales y agotamiento entre empleados bancarios brasileños, se evaluó a 1046 empleados bancarios en Para y Ampa, localizadas al norte de Brasil, con colaboradores de edad entre los 18 a 66 años, rangos de experiencia de 1 a 30 años, evidenciando que la prevalencia general de burnout fue del 71.8 %, la prevalencia por gravedad del burnout fue del 31.1 % para HLB (hombres, 31.8 %; mujeres, 30.2 %; $P = 0.06$) y del 40.7 % para MLB (hombres, 38.2 %; mujeres, 43.9 %; $P = 0.14$), independientemente del género (Valente, et al, 2016).

Según el estudio de Gordan en Etiopia del noroeste de tipo corte transversal en una institución bancaria en 2022, en el cual participaron 296 colaboradores, utilizando un índice de confianza del 95% se determinó que el 21% de los colaboradores presentaban síntomas del síndrome, a su vez se determinó que ser de sexo masculino (OR = 0.43; IC 95%), consumir alcohol (OR = 3.04; IC 95%), y tener antecedentes de enfermedades crónicas (OR= 3.36; IC 95%) (Getaneh Mekonen, et al. 2022).

En un estudio realizado por Zapata en el ámbito bancario en 2020, se analizaron los factores psicosociales y síndrome de burnout, mostrando que se relacionan de manera que mientras estos sean más recurrentes, incrementa el agotamiento en

funcionarios de la entidad bancaria, el estudio también determinó que la despersonalización está ligada directamente con la prevalencia del síndrome (Zapata, 2020).

El mercado económico y la complejidad monetaria mundial actual ha permitido que la situación de la industria financiera se haya convertido en una de las profesiones más estresantes mundialmente (Silva, et al., 2018). Según una evaluación de información sistemática elaborada por Tehrani, et al en 2021, determinó que los factores principales que contribuyen a la prevalencia de burnout en el sector bancario son las horas de trabajo fuera del horario laboral y las interacciones directas con el cliente (Tehrani et al., 2021). Según un estudio realizado en la ciudad de Saratov ubicado en Rusia en el año de 2018, donde se evaluó la intensidad del síndrome de cansancio emocional en 117 trabajadores bancarios cuyas actividades incluyen la interacción con el cliente, se definieron tres fases principales: tensión, resistencia y agotamiento, sus resultados demostraron que un gran porcentaje de los participantes (69.3%) tuvieron síntomas propio de la fase de resistencia, los cuales incluyen: reacciones específicas inadecuadas, desorientación emocional y moral, disminución de niveles emocionales y disminución de responsabilidades profesionales (Kiseleva, 2018).

Analizando un estudio realizado en Turkia, en la ciudad de Ankara durante el año 2021, utilizando un población de 1183 trabajadores de 138 diferentes sucursales, utilizando la metodología de Maslach Burnout Inventory General-Survey y con un valor de significancia de $P < 0.05$, sus resultados demostraron que aproximadamente el 20% de trabajadores en las diferentes sucursales han experimentado despersonalización, cansancio emocional y desvalorización personal durante sus labores (Koyuncu et al.,

2021). El estudio anteriormente citado llegó a la conclusión que los trabajadores con mayores niveles de cansancio emocional o Burnout son aquellos que perciben su ingreso económico como insuficiente, aquellos que trabajan más de 8.5 horas al día, entre otros problemas de origen personal (Koyuncu et al., 2021). Otro estudio realizado en el país de Bosnia y Herzegovina con una muestra de 260 trabajadores utilizando la metodología de Maslach Burnout Inventory General-Survey y con valores de $P = 0.854$ y $P < 0.05$, demuestran que los factores dominantes para el aumento de riesgo de desarrollo del síndrome de burnout son el tiempo de residencia laboral de los participantes (en este estudio es de un rango de 15 a 20 años) y la carga laboral fuera de su horario establecido (definido en el rango de 2 horas extra y más de 8 horas extra a la semana) (Tafi et al., 2022). Otra investigación realizada en Pakistán en el año 2020, con una muestra de 1778 personas de diferentes bancos del país ($P < 0.05$), demostró una relación y asociación negativa entre la recompensa monetaria y el agotamiento emocional, también se llegó a la conclusión que los empleados de género masculino tienden a motivarse por el pago mensual y reconocimiento, mientras que los empleados de género femenino tienen esta motivación por el ambiente el buen ambiente laboral (Khalid et al., 2020), citando lo determinado en el estudio realizado en bancos de Grecia en 2020 se demuestra una relación inversamente proporcional entre un bajo nivel de satisfacción personal y el grado de agotamiento emocional de los trabajadores (Gidoua et al., 2020).

Según un estudio realizado en Brasil, el cual conto con 217 trabajadores del sector financiero, los participantes tenían un rango de edades comprendido entre 19 y 59 años, en este estudio se usaron los cuestionarios de: Maslach, escala de Trabajo y Cuestionario demográfico. Los participantes en el momento de la investigación

estaban vinculados a sucursales de bancos públicos y privados en 38 ciudades de 14 estados brasileños, los resultados muestran que 28,4% de los participantes del estudio se encontraban en la condición de baja demanda, es decir, la condición de no-exposición al estrés laboral. Sin embargo, se encontró que el 23,5% de la muestra se encuentra en una condición de alta exigencia que combina alta exigencia y bajo control (mayor exposición al estrés ocupacional) (Cohelo et al., 2018).

METODOLOGIA

Tipo y Diseño de Estudio:

Se realizó un estudio de tipo descriptivo de corte transversal, donde se recopiló información de trabajadores administrativos y operativos de una institución financiera de Quito.

Población:

En el 2023 se realizó un estudio de tipo corte transversal en trabajadores de una institución financiera de Quito. La investigación incluyó a trabajadores hombres y mujeres de las áreas administrativas y operativas en la provincia de Pichincha. La muestra de la población fue de 122 personas, 56 administrativos y 66 operacionales, considerando una tasa de respuesta de encuestados del 100%, se consideró que todos los trabajadores de la institución fueron sujetos de estudio, por lo que no existieron restricciones de edad, género, ni antigüedad en la empresa para completar la encuesta. Se obtuvo una muestra estratificada y se obtuvieron dos grupos para determinar diferencias, un grupo de estudio donde se incluyeron 56 trabajadores que realicen actividades como: tecnología, jefaturas, talento humano, ingenierías, cobranzas, gerencia, consultorías y contabilidad, se determinó otro grupo de control donde se incluyeron 66 trabajadores que realicen actividades como: desarrollo de software, asesores financieros, analistas de sistemas, asistente de desarrollo y operadores. Las encuestas fueron desarrolladas a través del software Forms de Microsoft (Microsoft, 2016) y fueron enviados por correo electrónico y por el software WhatsApp.

Definición de variables:

En el presente proyecto se definieron las presentes variables: el sexo se presentó los siguientes grupos: Hombre y Mujer; mientras que la edad se definió en los siguientes grupos: Menos de 20 años, Entre 20 a 29 años, Entre 30 a 39 años, Entre 40 a 49 años y 50 años o mayor; para el Nivel de Educación se definieron los siguientes grupos: Ninguno o sin educación, Educación Inicial, Educación básica o Primaria Incompleta, Educación básica o Primaria Completa, Educación secundaria o Media Incompleta, Educación Secundaria o Media Completa y Educación Superior (No Universitaria, Universitaria O Universitaria de Postgrado); para el Número de Trabajos se define de manera numérica por el trabajador; el Número de Horas de Trabajo se define de manera numérica por el trabajador; el Grupo Ocupacional se definieron en los siguientes grupos: Área Operativa y Área Administrativa; el Tiempo de trabajo se define de manera numérica por el trabajador; Relación de Trabajo se definió en los siguientes grupos: Como Asalariado Fijo, Como Asalariado con Contrato Temporal con Duración Definida, Como Asalariado con Contrato Temporal por Obra o Servicio, Como Autónomo Sin Empleados, Como Empresario o Propietario del Negocio con Empleados Sin Contrato; la Seguridad de Continuidad de Contrato Laboral se definió en los siguientes grupos: Baja, Media y Alta; para la Jornada Laboral se definieron los siguientes grupos, Sólo diurno (de día), Solo nocturno (de noche), En turnos rotativos solo día, En turnos rotativos solo de noche, En turnos por ciclos y Otros; en la Flexibilidad Laboral se definieron los siguientes grupos: Muy Bien, Bien, No muy bien, Nada bien y No sabe; el Nivel de Ruido se definió en los siguientes grupos: Nivel casi Nulo de Ruido, No es muy elevado pero puede ser molesto, Existe un nivel de ruido y no puede escuchar al compañero, Que esté aproximadamente a un metro, aunque

levante la voz y No sabe; el Nivel de Salud se definió en los siguientes grupos: Buena, Excelente, Muy Buena y Regular, el Nivel de audición fue definido en los siguientes grupos, Buena, Excelente, Muy Buena y Regular; finalmente las 22 preguntas del cuestionario Maslach se definieron los siguientes grupos: Nunca, Pocas veces al año o menos, Una vez al mes o menos, Unas pocas veces al mes, Una vez a la semana, Unas pocas veces a la semana y Todos los días.

Instrumentos de Recolección:

Para determinar las circunstancias generales de trabajo y salud en la población, se desarrolló la encuesta en base al Cuestionario de Condiciones de Trabajo y Salud en Latinoamérica Segunda Versión, mientras que la determinación de prevalencia de Síndrome de Burnout en la población se basó en el Maslach Burnout Inventory (Maslach, 1993).

Previo al envío de la encuesta a los participantes, el formulario fue evaluado y aprobado por el departamento de Recursos Humano de la institución por razones de logística.

Aspectos éticos:

Este estudio realizó encuestas anónimas diseñadas bajos los criterios de la Declaración de Helsinki (Asamblea General de la Asociación Médica Mundial, 2000).

RESULTADOS

Según lo observado en la tabla Anexo 1 de las características demográficas de 122 trabajadores de una institución financiera de la ciudad de Quito, se evidencia que en el ámbito administrativo más del 57% de trabajadores son mujeres, respecto al ámbito operativo en el que existe más del 60% de hombres, más del 89% de los trabajadores cuentan con estudios de nivel superior, más del 60% del grupo etario se concentra en los 20 - 39 años. Se evidencia que más del 70% de dos grupos ocupacional trabajan en horario solo diurno, más del 70% en ambos grupos indican que tienen una buena adaptación familiar con respecto a su trabajo, más del 90% en ambos grupos de trabajo indican que el nivel de ruido no es muy elevado. El nivel de salud percibida por los trabajadores de ambos grupos es mayor al 50%, y más del 60% de ambos grupos indican tener un buen nivel de audición.

Analizando los resultados del Anexo 2 donde se detallaron los porcentajes de prevalencia de Síndrome de Burnout en 122 trabajadores de la institución financiera elegida en la Ciudad de Quito se observa que, menos del 11% de los trabajadores del área operativa y más del 12% de los trabajadores del área administrativa presentan los síntomas representativos del Síndrome de Burnout, se determinó también que más del 15% de trabajadores hombres y aproximadamente el 7% de las trabajadoras mujeres presentan el síndrome, más del 14% de trabajadores en rango de edad 20 – 39 años presenta el síndrome. Se determinó que 4% de trabajadores que perciben como Alta su seguridad de renovación de contrato, al menos el 18% de trabajadores de percepción media, y menos del 9% de los trabajadores de percepción baja presentan indicios de Burnout, se determinó que más del 27% de los trabajadores cuyas actividades familiares no se apegan a sus horarios de trabajo, más del 11% de

trabajadores cuya percepción de salud es Buena y el 25% de trabajadores de percepción de salud Regular presentan el síndrome, finalmente más del 14% de trabajadores cuya percepción de nivel de audición es buena y el 4% de trabajadores cuya percepción de ruido dentro del espacio de trabajo es elevada presentan indicios del síndrome.

En base a los resultados de la tabla Anexo 3, los modelos de regresión logística realizados en 122 trabajadores analizada en una institución financiera en la ciudad de Quito indican que, en base a los resultados de los modelos de regresión logística cruda se demostró que el pertenecer al personal operativo (OR = 1.14; IC 95%), un tipo de contrato asalariado fijo (OR = 3.32; IC 95), la no muy buena adaptación familiar al horario laboral (OR = 5.52; IC 95%), la regular percepción de salud (OR = 3.5; IC 95%), y el nivel regular de audición (OR = 3.31; IC 95%) son factores de riesgo contra la prevalencia de Burnout, mientras que pertenecer al género femenino (OR = 0.4; IC 95%), tener edad de 40 años o más (OR = 0.32; IC 95%), y percibir un nivel de ruido no muy elevado en el espacio de trabajo (OR = 0.14; IC 95%) son factores de protección contra el Burnout. Los factores estadísticamente representativos en el modelo crudo fueron la mala adaptación del horario laboral a actividades familiares, nivel no muy elevado de ruido, percepción regular de salud, y un nivel regular de audición ($P < 0.05$). Mediante el modelo logístico corregido se corroboró que, el grupo ocupacional operativo tiene un factor de riesgo 1.03 veces mayor frente al personal administrativo, las trabajadoras mujeres tienen un factor de protección 0.65 veces frente a los trabajadores hombres, sin embargo este valor no fue representativo, los trabajadores de rango de edad entre 40 a 49 años representan un factor protector de 0.21 veces frente a los colaboradores de edades de 30 a 39 años, el nivel de ruido

percibo en nivel no muy elevado tiene un factor protector de 0.11 veces frente a un nivel de ruido elevado, siendo este un valor estadísticamente representativo, el nivel regular de salud es un factor de riesgo de 3.31 veces frente a un nivel bueno de salud y el nivel de audición regular es un factor de riesgo de 2.35 veces frente a un nivel bueno de audición.

DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS Y PROPUESTA DE SOLUCION

A continuación, se realizará un análisis comparativo entre los resultados determinados del presente estudio contra los resultados de los diferentes estudios citados a lo largo de la revisión de literatura de este estudio.

Según el estudio realizado por Getaneh Mekonen, et al en 2022 en una ciudad de Etiopia se determinó que el 21% de los colaboradores de la institución financiera analizada y 69.3% en otro estudio realizado por Kiseleva en el año 2018 presentaron síntomas del síndrome, mientras que el presente estudio determinó aproximadamente el 11% de colaboradores de la institución financiera presentaron el síndrome (Getaneh, et al. 2022 & Kiseleva. 2018), el presente estudio determinó que el género femenino (OR = 0.4; IC 95%) tiene un factor de protección frente al personal masculino, mientras que el estudio de Getaneh, et al (OR = 0.43; IC 95) menciona que los trabajadores hombres mantienen un factor de protección frente al femenino y el modelo predictor realizado por Okwor T, et al en 2020 (P = 0.022) determina que las trabajadoras mujeres sufren más del síndrome (Okwor, et al., 2020 & Getaneh, et al. 2022). Un estudio realizado por Okwor, su modelo predictor señala que las personas con edades de 35 años o menos tienen una mayor probabilidad de sufrir el síndrome (P = 0.013), al igual que en este estudio en donde se pudo determinar que el rango de edades con mayor porcentaje de burnout fue de 20 – 39 con 14.71% (P = 0.77), coincidiendo con el modelo predictor de Okwor, et al (Okwor, et al., 2020). El estudio realizado por Okwor también menciona que otros de los factores predominantes ante del síndrome de burnout es el tiempo de antigüedad del trabajador dentro de la institución, siendo 5 años o menos de antigüedad (P = 0.021),

el presente estudio encontró que, en el ámbito de antigüedad laboral hay una mayor presencia, aproximadamente el 82% del personal, con una antigüedad menor a 5 años de los cuales, el 12% presenta indicios del síndrome ($P = 0.5$) (Okwor, et al., 2020). En las investigaciones realizadas por Tafi, et al en 2022 y por Koyuncu, et al en 2021, se observa que uno de los factores dominantes en relación a la prevalencia de burnout ha sido el número extra de horas trabajadas, aproximadamente de dos a ocho horas extra semanales de trabajo ($P = 0.854$), mientras que en el presente estudio se demuestra que aquellos trabajadores cuyas horas totales semanales se encuentren entre 41 – 80 horas tiene un porcentaje de presencia de burnout de 13.40% ($P < 0.05$) (Koyuncu, et al., 2021 & Tafi, et al., 2022). Esto concuerda con el estudio de Tehrani donde encontró que uno de los principales factores que contribuyen en la prevalencia del síndrome de burnout son horas de trabajo fuera del horario laboral (Tehrani et al., 2021).

Esta investigación determinó que más del 18% de colaboradores que sufren del síndrome de burnout manifestaron que su percepción de su estado de salud es regular, este dato concuerda con un estudio realizado por Petarly en el 2015, donde se manifestó que aproximadamente el 17% de sus colaboradores que han pasado por situaciones de estrés laboral también han dado a conocer que su percepción sobre su estado de salud ha sido regular o inclusive malo (Petaryly. 2015).

Según los resultados obtenidos a través del presente estudio, se ha determinado que los factores de riesgo y protección más representativos en el modelo de regresión cruda fueron mala adaptación del horario laboral a actividades familiares, nivel no muy elevado de ruido en el puesto de trabajo, la percepción regular de salud, y un

nivel regular de audición. Según Koyuncu en 2021 una de las consecuencias de la sobrecarga de trabajo, evidenciado por las investigaciones de este proyecto es la desconexión social y familiar, los resultados de este estudio indican que la inhabilidad de la adaptación del horario laboral con las actividades familiares de los participantes está ligada con el porcentaje de prevalencia de síndrome de burnout (OR = 5.52; IC 95%: 1.73-17.63) (Koyuncu, et al, 2021).

Comparando con un estudio realizado en Italia en el cual se evaluó la percepción de cada trabajador respecto al Síndrome de Burnout, se mostró que este estaba asociado a varios aspectos como al género, las exigencias personales entre otros, en el presente estudio en cuanto al género se evidencia que las mujeres fueron más propensas al estrés laboral asociado condiciones de trabajo (OR = 2.42; IC 95%: 1.50-3.91), (Mannoci, et al., 2018), a diferencia a este estudio en el que el porcentaje de burnout con respecto al género, dentro de la institución bancaria es mayor en hombres alcanzando el 15.63%. ($P < 0.05$), este resultado concuerda con un estudio transversal del año 2022 realizado en la ciudad de Etiopía, en el cual destaca que la mayor prevalencia se encontraba en el género masculino con el (OR= 0.43; IC 95%: 0.20-0.94) (Getaneh Mekonen, et al. 2022).

En el presente estudio se determinó que menos del 9% de trabajadores perciben como baja la seguridad de renovación de contrato y son aquellos que presentan indicios de Burnout. Esto se puede relacionar con un estudio realizado en Pakistán en el año 2020, con una muestra de 1778 personas ($P=0.05$) en donde observan una relación negativa entre la recompensa económica y el agotamiento emocional. Se destaca que los empleados de sexo masculino se motivan con la parte económica,

mientras que las mujeres con el ambiente laboral bueno (Khalid et al., 2020. Otro estudio de Turquía del año 2021 con una muestra de 1183 ($P=0.05$) llegó a la conclusión que los trabajadores que presentaban Burnout eran un 20% y estos percibían su ingreso económico como insuficiente. (Koyuncu et al., 2021)

En comparación al nivel de exigencia de los trabajadores de una entidad bancaria en Brasil, donde se evaluó a empleados de 38 ciudades, estudiándose la asociación de la demanda de trabajo al estrés laboral, como resultado se obtuvo que el 28.4% de los empleados se encontraron en condiciones de baja demanda, es decir, en una condición en la que no se asociaron a estrés laboral, en comparación con este estudio en el que el personal administrativo bajo su responsabilidad laboral es el grupo con el mayor porcentaje de burnout con el 12.12% ($p < 0.05$) (Petarli. 2015).

Se considera que los valores de prevalencia de burnout de 11.48% son importantes para la alta dirección de la institución ya que indicarían la necesidad de toma de medidas correctivas al respecto. Se recomiendan las siguientes medidas según los factores estadísticamente significativos:

- Mala adaptación familiar: Este punto se relaciona con la sobrecarga laboral de los colaboradores, se considera que estos problemas se podrían resolver con la contratación de más personal para aliviar a los actuales colaboradores, según Lovo en 2020 se recomienda equilibrar los horarios laborales de los colaboradores para tener el suficiente espacio para sus actividades familiares y sociales (Lovo, 2020).

- Percepción regular de la salud: La percepción de la salud tiene una estrecha relación con los síntomas del síndrome, como la falta de realización personal y agotamiento emocional, por el cual se sugiere tener apoyo psicológico para las personas involucradas, planteando objetivos de cambios de estilo de vida y gestión correcta de tiempo (Lovo, 2020).
- Nivel de audición y ruido no muy elevado: Se recomienda mantener todas las fuentes de ruido aisladas para evitar la exposición de los trabajadores de manera innecesaria, ya que la percepción de los trabajadores sobre su nivel de audición y la presencia de burnout están estadísticamente relacionadas.
- Jornada semanal de trabajo. Se recomienda que los trabajadores del área financiera realicen las actividades laborales inherentes a su área bajo la jornada laboral establecida, es decir 40 horas a la semana, debido a que como evidenciamos en el presente trabajo a medida que esta jornada se extiende, más allá de lo establecido, la prevalencia del estrés laboral incrementa.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Se determinó que no existen diferencias representativas estadísticamente en la prevalencia de burnout entre el personal administrativo y el personal operativo de la institución financiera de la ciudad de Quito. A través del modelo crudo se determinó que, los colaboradores del grupo operativo fue el que mantuvo la mayor prevalencia de burnout (OR = 1.14; IC 95%), adicionalmente esto se corroboró con el modelo arreglado y este factor no fue representativo estadísticamente (OR = 1.20; IC 95%).

Se determinó que las condiciones de salud y de trabajo con un mayor nivel de prevalencia del síndrome en la institución financiera de Quito fueron, la no muy buena adaptación del horario laboral a las actividades familiares, el nivel no muy elevado de ruido dentro del espacio de trabajo, el regular nivel de salud y de audición percibidos por los trabajadores.

Se determinó a través del modelo de regresión logística cruda que, los factores estadísticamente representativos fueron la no muy buena adaptación familiar al horario laboral (OR = 5.52; IC 95%), la regular percepción de salud (OR = 3.5; IC 95%), y el nivel regular de audición (OR = 3.31; IC 95%) y percibir un nivel de ruido no muy elevado en el espacio de trabajo (OR = 0.14; IC 95%) y se corroboró que percibir un nivel de ruido no muy elevado en el espacio de trabajo se mantuvo como factor protector estadísticamente representativo (OR = 0.13; IC 95%).

Dentro de los estudios analizados, no se pudo comparar resultados con los del presente estudio, ya que no mencionaban al ruido como una fuente de estrés laboral,

a pesar de que se haya determinado como un factor de protección representativo a la baja percepción de ruido dentro de su espacio laboral.

Con los porcentajes de prevalencia de burnout en el personal operativo (10.71%) y administrativo (12.12%), se recomienda a la alta dirección de la institución incluir al cansancio emocional dentro de sus programas de prevención de enfermedades laborales, también se recomienda realizar seguimiento sobre la sintomatología de los trabajadores que presentaron el síndrome según los resultados del estudio.

Se recomienda que, en los cuestionarios de condiciones de salud, se incluyan preguntas orientadas a la percepción del personal acerca de su salario y sobre su percepción sobre si ese salario es suficiente para ellos, según el estudio realizado por Koyuncu et al, se determinó que uno de los factores de mayor influencia sobre la prevalencia del burnout es la baja autopercepción a causa del sentimiento de insuficiencia de su sueldo (Koyunca, et al. 2021).

Se recomienda que, se aumente el número de participantes para realizar una evaluación más amplia sobre el estado de salud mental y de trabajo de los colaboradores del sector financiero. Adicionalmente se recomienda realizar una revisión de las preguntas con los participantes y resolver inquietudes sobre como llenar las preguntas.

BIBLIOGRAFÍA:

Ajayi, S. (2018). Effect of Stress on Employee Performance and Job Satisfaction: A Case Study of Nigerian Banking Industry. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3160620>

Asamblea General de la Asociación Médica Mundial. (2000). DECLARACIÓN DE HELSINKI: PRINCIPIOS ÉTICOS PARA LA INVESTIGACIÓN MÉDICA SOBRE SUJETOS HUMANOS. Recuperado de: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/abioeth/v6n2/art10.pdf>

Carvajal, R. R., De, S., & Hermosilla, R. (s/f). MEDICINA y SEGURIDAD del trabajo. Isciii.es. Recuperado el 12 de septiembre de 2023, de <https://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/actualizacion4.pdf>

Coelho, J, Souza, G, Cerqueira, C , Esteves, G, & Barros, B. (2018). Estresse como preditor da Síndrome de Burnout em bancários. Revista Psicologia Organizações e Trabalho, 18(1), 306 -315. <https://dx.doi.org/10.17652/rpot/2018.1.13162>

Cruz-Zuñiga, N., Alonso Castillo, M. M., Armendáriz-García, N. A., & Lima Rodríguez, J. S. (2022). Clima laboral, estrés laboral y consumo de alcohol en trabajadores de la industria. Una revisión sistemática. Revista española de salud pública, 95, e202104057. <https://www.scielosp.org/article/resp/2021.v95/e202104057/es/>

Del Hoyo Delgado., M. A. (s/f). Estres Laboral. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Recuperado el 26 de octubre de 2023, de <https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2018/08/estres-laboral-guia.pdf>

Dias, F. S., & Angélico, A. P. (2018). Síndrome de Burnout em trabalhadores do setor bancário: uma revisão de literatura. *Temas em Psicologia*, 26(1), 15–30. <https://doi.org/10.9788/tp2018.1-02pt>

Epi InfoTM | CDC. (n.d.). Recuperado en Octubre 25, 2023, de: https://www.cdc.gov/epiinfo/esp/es_index.html

Getaneh Mekonen, E; Shetie Workneh, B; Seid Ali, M; Fentie Abegaz, B; Wassie Alamirew, M; & Aemro Terefe; A. (2022). Prevalence of work-related stress and its associated factors among bank workers in Gondar city, Northwest Ethiopia: A multi-center cross-sectional study. Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2214139121001098#b0005>

Gidou, M, Paltayanb, G & Gavalas, D. (2020). Job Burnout and Job Satisfaction in the Banking Sector; the Perceptions of Bank Employees in Greece. *Review of Economics and Finance*. Recuperado de: https://refpress.org/wp-content/uploads/2020/12/Dimitris-Gavalas_REF.pdf

Jones-Bitton, A., Hagen, B., Fleming, SJ y Hoy, S. (2019). El agotamiento de los agricultores en Canadá. *Revista Internacional de Investigación Ambiental y Salud Pública* , 16 (24), 5074. <https://doi.org/10.3390/ijerph16245074>

Khalid, A, Pan, F, Li, P, Wang, W, & Sattar Ghaffari, A. (2020). The Impact of Occupational Stress on Job Burnout Among Bank Employees in Pakistan, With Psychological Capital as a Mediator. *Sec. Public Mental Health*.
<https://doi.org/10.3389/fpubh.2019.00410>

Kiseleva, M. (2018). Investigation of emotional burnout in bank employees working in «person-to-person» system. *Russian Open Medical Journal*. Volume 7. Issue 3. [10.15275/rusomj.2018.0307](https://doi.org/10.15275/rusomj.2018.0307)

Koyuncu, A, Ela, S, Yildiz, M, Kaymaz, Ö, Seda, E, Gedikli & Yildiz, A. (2021). Working conditions and burnout syndrome in private bank branch employees in Ankara, Turkey. Recuperado: <https://jsurgmed.com/article/download/755795/5786>

Lovo, J.(2020). Síndrome de burnout: Un problema moderno. Recuperado de: <https://doi.org/10.5377/entorno.v0i70.10371>

Luthfia, Y, Ni Gusti, M, & Geodita Woro, B. (2023). Analysis the Effect of Job Burnout and Resilience on Turnover Intention During the Covid-19 Pandemic on Bank Employees in Indonesia. https://doi.org/10.2991/978-94-6463-216-3_21

Li, X., Kan, D., Liu, L., Shi, M., Wang, Y., Yang, X., Wang, J., Wang, L. y Wu, H. (2015). El papel mediador del capital psicológico en la asociación entre el

estrés ocupacional y el agotamiento laboral entre los empleados bancarios en China. *Revista Internacional de Investigación Ambiental y Salud Pública* , 12 (3), 2984–3001. <https://doi.org/10.3390/ijerph120302984>

Mannocci A, Marchini L, Scognamiglio A, Sinopoli A, De Sio S, Sernia S, La Torre G. Are Bank Employees Stressed? Job Perception and Positivity in the Banking Sector: An Italian Observational Study. *Int J Environ Res Public Health*. 2018 Apr 10;15(4):707. doi: 10.3390/ijerph15040707. PMID: 29642586; PMCID: PMC5923749.

Maslach, C. (1993). Burnout: A multidimensional perspective. En W. B. Schaufeli, C. Maslach, y T. Marek (Eds.), *Professional burnout* (pp. 19- 32). Washington, DC, United States of America: Taylor and Francis.

Microsoft Forms. (2016). Recuperado en Octubre 25, 2023, de: <https://forms.office.com/Pages/DesignPageV2.aspx>

Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España. (2004). NTP 732: Síndrome de estar quemado por el trabajo "Burnout" (III): Instrumento de medición. Recuperado de: https://www.insst.es/documents/94886/326775/ntp_732.pdf/bf45e644https://www.insst.es/documents/94886/326775/ntp_732.pdf/bf45e644-2986-42b0-b9a5-ce5bef2917bd?version=1.0&t=16179776695512986-42b0-b9a5-ce5bef2917bd?version=1.0&t=1617977669551

Mujtaba, B., Cavico, F., & Senathip, T. (2020). Strategies for Personal, Organizational and Professional Leadership Success. *Scientific Journal of Research & Reviews*, 1-10.

Okwor T, Ndu A, Okeke T, Aguwa E, Arinze-Onyia S, Chinawa A, Ogugua I, Obionu. What are the Predictors of Burn out in Nigerian Bankers? A Case Study of Bankers in Enugu, Nigeria. *West Afr J Med*. 2020 Oct;37(5):515-520. PMID: 33058127.

Organización mundial de la salud. (2022). *World mental health report: Transforming mental health for all*.

Organización Mundial de la Salud. (2023). Preguntas y Respuestas Estrés. Recuperado de: <https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/stress>

Organización Internacional del Trabajo. (2023). El valor del trabajo esencial Perspectivas Sociales y del Empleo en el Mundo 2023. Recuperado el 12 de septiembre de 2023, de <https://www.ilo.org/digitalguides/eses/story/weso2023-key-workers>

Petarli GB, Salaroli LB, Bissoli NS, Zandonade E. Autoavaliação do estado de saúde e fatores associados: um estudo em trabalhadores bancários [Self-assessment of health status and associated factors: a study in bank workers]. *Cad Saude Publica*. 2015 Apr;31(4):787-99. Portuguese. doi: 10.1590/0102-311x00083114. PMID: 25945988.

Romero, M., & Stefany, V. (2022). Estrés laboral y atención al usuario de la oficina de normalización previsional post pandemia 2021 - Lima.
https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_2c6119848e2a23b42287c5bda48d16c5

Silva Valente, M, Wang, Y, & Menezes, P. (2018). Structural validity of the Maslach Burnout Inventory and influence of depressive symptoms in banking workplace: Unfastening the occupational conundrum. *Psychiatry Research*.
<https://doi.org/10.1016/j.psychres.2018.05.069>

Sierra, J., Rodríguez, E., Vargas, L., & Fuentes, G. (2023). EFECTOS DEL ESTRÉS LABORAL POST PANDEMIA EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DEL SECTOR COMERCIAL EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ. *Revista de Ingeniería Matemáticas y Ciencias de la Información*, 10(19), 145–155.
<http://ojs.urepublicana.edu.co/index.php/ingenieria/article/view/88>

Suarez Garay, J. I., & Yui Calderon, L. R. M. (2022). Estrés laboral y desempeño laboral de los trabajadores de la oficina de seguros del INCN - Lima, 2021. Universidad César Vallejo.

Tafi, Z, Smajović, A, Skrijelj, V, Temimović, R, Sadiković, T, Poturak, S, KarakašOsmanović, S & Lazarević, S. (2022). Burnout syndrome in the banking sector of Bosnia and Herzegovina. *Journal of Health Sciences*.
10.17532/jhsci.2021.1504.

- Tehrani, S, Keshtkar, A, & Ramasamy, A. (2021). The worldwide prevalence of burnout syndrome among bank employees: a systematic review and meta-analysis protocol. <https://doi.org/10.1186/s13643-021-01833-z>
- Thant, T. (2021). WORKPLACE STRESS AND BURNOUT AMONG EMPLOYEES IN THE BANKING INDUSTRY, MYANMAR. *International Journal of Business, Economics and Law*. Recuperado de: https://ijbel.com/wp-content/uploads/2022/01/IJBEL25.ISU-2_31.pdf
- Valente Mdo S, Lopes CS, Pastor-Valero M, Menezes PR. Psychosocial Work Conditions and Burnout Among Brazilian Bank Employees: A Cross-Sectional Study. *Ann Occup Hyg*. 2016 Jun;60(5):567-80. doi: 10.1093/annhyg/mew013. Epub 2016 Mar 28. PMID: 27026660.
- Wang, B. y Wang, Y. (2021). Burnout laboral entre los profesionales de la seguridad: una encuesta china. *Revista Internacional de Investigación Ambiental y Salud Pública* , 18 (16), 8343. <https://doi.org/10.3390/ijerph18168343>
- Zahra, L, Made, N, & Woro, G. (2023). Analysis the Effect of Job Burnout and Resilience on Turnover Intention During the Covid-19 Pandemic on Bank Employees in Indonesia. 10.2991/978-94-6463-216-3_21.

Zapata, P. (2020). FACTORES PSICOSOCIALES Y SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS CAJEROS DE UNA ENTIDAD BANCARIA EN ATE Y SANTA ANITA 2020.

Edu.pe. Recuperado el 12 de septiembre de 2023, de

[https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/6ae45d6a-](https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/6ae45d6a-6f82-4ce8-8a4a-6ccec0390ad5/content)

[6f82https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/6ae45d6a-6f82-](https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/6ae45d6a-6f82-4ce8-8a4a-6ccec0390ad5/content)

[4ce8-8a4a-6ccec0390ad5/content4ce8-8a4a-6ccec0390ad5/content](https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/6ae45d6a-6f82-4ce8-8a4a-6ccec0390ad5/content)

Zhou, A. Y., Panagioti, M., Esmail, A., Agius, R., Van Tongeren, M., & Bower, P. (2020).

Factors Associated With Burnout and Stress in Trainee Physicians: A

Systematic Review and Meta-analysis. *JAMA network open*, 3(8), e2013761.

ANEXOS

Tabla 1. Características sociodemográficas, condiciones de salud y trabajo de 122 trabajadores de institución financiera de Quito

| VARIABLE | CATEGORIA | MISSING | PERSONAL | PERSONAL | Valor P |
|--------------------------|--|---------|----------------|------------|---------|
| | | | ADMINISTRATIVO | OPERATIVO | |
| | | | n(%) | n(%) | |
| SEXO | HOMBRE | 0 | 24 (42,86) | 40(60,61) | <0.05 |
| | MUJER | | 32 (57,14) | 26(39,39) | |
| EDUCACION | SECUNDARIA | 2 | 7 (12,73) | 7(10,94) | <0.05 |
| | SUPERIOR | | 48(87,27) | 57(89,06) | |
| EDAD | 20-39 AÑOS | 0 | 39 (69.64) | 44 (66.67) | <0.05 |
| | 40 AÑOS O MÁS | | 17 (30.36) | 22 (33.33) | |
| TRABAJOS REMUNERADOS | 0-1 | 3 | 50 (89.29) | 60 (95.24) | 0,3* |
| | 2-3 | | 6 (66.67) | 3 (4.76) | |
| HORAS DE TRABAJO SEMANAL | 1-40 | 6 | 11 (20,37) | 19 (16,38) | <0.05 |
| | 41 -80 | | 43 (79,63) | 97(83,62) | |
| TIEMPO DE TRABAJO | 1-100 MESES | 0 | 40 (71,43) | 60(6,06) | 0.01 |
| | 107-192 MESES | | 14 (25,0) | 4(90,91) | |
| | 200 - 373 MESES | | 2(3,57) | 2(3,03) | |
| CONTRATO | ASALARIADO CON CONTRATO TEMPORAL Y OTROS | 0 | 4(7.14) | 19 (28,79) | <0.05 |
| | ASALARIADO FIJO | | 52(92,86) | 47(71,21) | |
| SGURIDAD DE TRABAJO | BAJA | 0 | 8(14,29) | 4(6,06) | 0.14 |
| | MEDIA | | 23(41,07) | 37(56,06) | |
| | ALTA | | 25 (44,64) | 25(37,88) | |
| JORNADA LABORAL | SOLO DIURNO | 0 | 51(91.07) | 52(78.79) | 0.11 |
| | SOLO NOCTURNO Y EN TURNOS | | 5(8.93) | 14(21.21) | |
| ADAPTACION FAMILIAR | BIEN | 0 | 46 (82,14) | 47(71,21) | <0.05 |
| | NO MUY BIEN O NO SABE | | 10(17.86) | 19(28.79) | |
| NIVEL DE RUIDO | ELEVADO | 0 | 5(8,93) | 5(7,58) | <0.05 |
| | NO MUY ELEVADO | | 51(91.07) | 61(92.42) | |
| SALUD | BUENA | 0 | 33(58.93) | 34(51.52) | <0.05 |
| | REGULAR | | 23(41.07) | 32(48.48) | |
| AUDICION | BUENA | 0 | 35(62.50) | 40(60.61) | <0.05 |
| | REGULAR | | 21(37.50) | 26(39.9) | |

Nota: Valor P prueba exacta de Fisher *

Tabla 2. Prevalencia de burnout en 122 trabajadores de institución financiera de Quito

| VARIABLE | CATEGORIA | MISSING | SÍNDROME DE BURNOUT | | P VALOR P |
|-------------------------------------|--|------------|---------------------|------------|-----------|
| | | | NO | SI | |
| GRUPO OCUPACIONAL | PERSONAL OPERATIVO | 0 | 50 (89.29) | 6 (10.71) | <0.05 |
| | PERSONAL ADMINISTRATIVO | | 58 (87.88) | 8 (12.12) | |
| SEXO | HOMBRE | 0 | 54 (84.38) | 10 (15.63) | <0.05 |
| | MUJER | | 54 (93.10) | 4 (6.90) | |
| TRABAJOS REMUNERADOS | 0-1 | 3 | 98 (89.09) | 12 (10.91) | 0.66* |
| | 2-3 | | 8 (88.89) | 1 (11.11) | |
| EDAD | 20-39 AÑOS | 0 | 29(85.29) | 5(14.71) | 0.77* |
| | 40-49 AÑOS | | 69(89.61) | 8(10.39) | |
| | 50 AÑOS O MÁS | | 10(90.91) | 1(9.09) | |
| EDUCACION | EDUCACION SECUNDARIA | 2 | 11(78.57) | 3(21.43) | <0.05 |
| | EDUCACION SUPERIO | | 95(90.48) | 10(9.52) | |
| TIEMPO DE TRABAJO | 1-100 | 0 | 88(88.00) | 12(12.00) | 0.5* |
| | 107-192 | | 17(94.44) | 1(5.56) | |
| | 200-372 | | 3(75.00) | 1(25.00) | |
| HORAS SEMANALES DE TRABAJO | 1-40 | 6 | 18(94.74) | 1(5.26) | 0.46* |
| | 41-80 | | 84(86.60) | 13(13.40) | |
| TIPO DE CONTRATO | ASALARIADO CON CONTRATO TEMPORAL Y OTROS | 0 | 18(94.74) | 1(5.26) | 0.47* |
| | ASALARIADO FIJO | | 86(86.87) | 13(13.13) | |
| SEGURIDAD DE RENOVACIÓN DE CONTRATO | ALTA | 0 | 48(96.00) | 2(4.00) | 0.06* |
| | MEDIA | | 49(81.67) | 11(18.33) | |
| | BAJA | | 11(91.67) | 1(8.33) | |
| JORNADAS | EN TURNOS Y NOCTURNO | 0 | 18(94.74) | 1(5.26) | 0.69* |
| | SOLO DIURNO | | 90(87.38) | 13(12.62) | |
| ADAPACIONES FAMILIAR | BIEN | 0 | 87(93.55) | 6(6.45) | <0.05* |
| | NO MUY BIEN O NO SABE | | 21(72.41) | 8(27.59) | |
| | NIVEL DE RUIDO | | ELEVADO | 6(60.00) | |
| | NO MUY ELEVADO | 102(91.07) | 10(8.93) | | |
| NIVEL DE SALUD | BUENA | 0 | 63(94.03) | 4(5.97) | 0.06 |
| | REGULAR | | 45(81.82) | 10(18.18) | |
| NIVEL DE AUDICION | BUENA | 0 | 70(93.33) | 5(6.67) | 0.07 |
| | REGULAR | | 38(80.85) | 9(19.15) | |

Nota: Valor P prueba exacta de Fisher *

Tabla 3. Modelos de regresión logística cruda y corregida en 122 trabajadores de institución financiera de Quito

| VARIABLE | CATEGORIA | SÍNDROME DE BURNOUT | |
|-------------------|--|-------------------------|------------------------|
| | | ORC IC95% | ORA IC95% |
| GRUPO OCUPACIONAL | PERSONAL ADMINISTRATIVO | 1 | 1 |
| | PERSONAL OPERATIVO | 1.14(0.37-3.53) | 1.20 (0.31-4.68) |
| | HOMBRE | 1 | 1 |
| SEXO | MUJER | 0.4(0.11-1.35) | 0.85 (0.19-3.58) |
| | 20-39 AÑOS | 1 | 1 |
| EDAD | 40-49 AÑOS | 0.32(0.06-1.51) | 0.23 (0.04-1.37) |
| | ASALARIADO CON CONTRATO TEMPORAL Y OTROS | 1 | 1 |
| TIPO DE CONTRATO | ASALARIADO FIJO | 3.32(0.41-26.75) | 2.57 (0.25-26.48) |
| | ADAPACIONES FAMILIAR | BIEN | 1 |
| NIVEL DE RUIDO | NO MUY BIEN O NO SABE | 5.52(1.73-17.63) | 2.14 (0.54-8.53) |
| | ELEVADO | 1 | 1 |
| NIVEL DE SALUD | NO MUY ELEVADO | 0.14(0.03-0.61) | 0.13(0.02-0.86) |
| | BUENA | 1 | 1 |
| NIVEL DE AUDICION | REGULAR | 3.50(1.03-11.86) | 2.30(0.47-11.13) |
| | BUENA | 1 | 1 |
| | REGULAR | 3.31(1.03-10.60) | 2.27(0.58-8.78) |

Nota: Valores señalados son estadísticamente representativos en modelos de regresión