

**Impacto Del Desgaste Ocupacional (Burnout) En La Salud Mental De Trabajadores
Bancarios: Un Estudio Transversal En Medellín.**

Vanessa Hoyos Mazo

Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano

Facultad de Sociedad, Cultura y Creatividad

Programa de Psicología

Asesora: phd. Leidy Tatiana Castañeda Quirama

Medellín, Colombia

Febrero 11, 2026

Resumen

Este trabajo muestra los resultados de una investigación realizada a una población laboral de una entidad financiera en Medellín, bajo la premisa de estudios recientes que revelan que más del 80% de los empleados bancarios sufren de Burnout vinculado al estrés. El objetivo del estudio fue analizar la relación entre el síndrome de burnout e índices de malestar como estrés, depresión y ansiedad, en una muestra de 60 colaboradores de una entidad bancaria; se trabajó con un enfoque cuantitativo de alcance correlacional y diseño transversal, realizado mediante dos instrumentos, el Maslach Burnout Inventory (MBI) y la escala DASS-21 para evaluar y medir el desgaste ocupacional y los estados emocionales negativos. Dentro de la evidencia más significativa se puede apreciar que el 55% de la muestra reportó niveles de riesgo alto de despersonalización según la frecuencia. Además, se halló una correlación entre dicha despersonalización y el agotamiento emocional de 0.76. Con un comportamiento contrario, la realización personal actúa como un protector clave de las alteraciones negativas mencionadas. Es concluyente que el síndrome de burnout no es un fenómeno aislado y que interactúa con la ansiedad y depresión en una afectación en cadena de la salud mental, de manera contraria, el factor de la realización personal interviene positivamente en el estado emocional y psicológico de los empleados. Se sugiere utilizar esta investigación como base para visualizar, dentro de las compañías, los efectos negativos de la presión y sobrecarga laboral, al tiempo que se invita a estimular las estrategias de reconocimiento que fortalezcan el sentido de logro en sus equipos.

Palabras clave: Burnout, sector financiero, estrés laboral, despersonalización, salud mental, realización personal.

Planteamiento del Problema

La notable concurrencia de sintomatología asociada al estrés laboral en diversas compañías ha incrementado en los últimos años, abriendo la puerta a investigar la correlación entre los índices de estrés laboral y agotamiento en sus colaboradores. Este fenómeno se vuelve especialmente más notorio en sectores altamente competitivos como el abordado en este estudio, el sector financiero, donde las exigencias son mayores, el contacto permanente con clientes a través de interacciones conflictivas, la presión por el cumplimiento de metas y la alta responsabilidad operativa pueden generar condiciones propicias para el desarrollo del síndrome de burnout.

Las compañías financieras con enfoque comercial se caracterizan por generar presión y competitividad en sus empleados mediante metas exigentes, un estudio de Lee et al.(2023) advierte que la presión por desempeño duplica el riesgo de sufrir depresión y ansiedad. Por su parte, la investigación de López & García (2020) realizada en Ecuador, demuestra que esta ansiedad y depresión se asocian directamente con un bajo desempeño en indicadores de productividad. El resultado de estas exigencias y enormes responsabilidades que adquieren los trabajadores en su salud mental es negativo, estos suelen opacar fácilmente los esquemas clásicos de bienestar de la estructura organizacional convencional conocida hasta ahora, lo que crea un ambiente que perjudica la eficacia en los indicadores de desempeño. El sistema de prevención suele ser nulo o, en su defecto, deficiente cuando se habla de salud mental, puesto que cuenta con un enfoque reactivo, donde las decisiones del individuo y la compañía solo ocurren cuando se evidencia una sintomatología física.

Vinod et al. (2024). realizaron un estudio cuyo objetivo fue estimar la prevalencia de burnout y estrés, así como factores asociados en empleados bancarios del sur de India. Para ello

evaluaron a 282 empleados de bancos en Kerala, empleando un diseño transversal analítico y utilizando como instrumentos el OLBI y la DASS-21. Los principales hallazgos muestran que el 82.2% presentaba burnout moderado–alto, 26.2% con estrés mayor o igual a leve; las jornadas largas se asociaron con burnout y estrés, y el burnout se vinculó con depresión y ansiedad.

De igual forma, Lee et al. (2023). realizaron un estudio cuyo objetivo fue evaluar la presión por desempeño y su relación con depresión y ansiedad. Se evaluaron 1,181 trabajadores del sector financiero en Corea mediante un diseño transversal con regresión logística, empleando como instrumentos el PHQ-9, GAD-7 y preguntas de ideación suicida. Los resultados señalan que la presión de desempeño se asoció con mayor depresión y ansiedad (aOR≈2). Asimismo, Singh et al. (2023). llevaron a cabo una investigación para estimar la prevalencia de burnout en oficiales de banco y sus factores asociados. La muestra estuvo conformada por oficiales bancarios en Meerut, India. Se utilizó un diseño transversal y como instrumento el Shirom-Melamed Burnout Measure (SMBM). Los hallazgos muestran que alrededor del 19% presentó burnout patológico, asociado principalmente a sobrecarga laboral.

En la misma línea, Chakraborty & (2022) realizaron un estudio cuyo objetivo fue medir la ansiedad y sus factores asociados en empleados de banco. La población estuvo conformada por clerks bancarios en India, bajo un diseño transversal y utilizando el GAD-7 como instrumento de evaluación. Los resultados muestran ansiedad moderada-alta vinculada a metas laborales y tareas.

De manera similar, Ahmadi & Karimi (2023) desarrollaron una investigación con el fin de cuantificar la ansiedad laboral y sus predictores en personal bancario de Irán. El estudio fue transversal, empleando HADS-A o DASS-21 según el artículo. Los resultados indican una alta prevalencia de ansiedad, asociada con horas extra y con la inseguridad laboral.

Por su parte, **Zhang y Wei (2021)** analizaron la relación entre la cultura organizacional bancaria y el estrés percibido. Se evaluó a 300 empleados bancarios en China, mediante un estudio transversal descriptivo y utilizando la Escala de Estrés Percibido (PSS). Los resultados sugieren que climas laborales autoritarios y poco participativos incrementan significativamente los niveles de estrés laboral.

En otro estudio, **Fernández y López (2022)** buscaron identificar la relación entre depresión y desempeño laboral en cajeros de banco. La muestra estuvo integrada por 95 trabajadores en Argentina, bajo un diseño transversal correlacional. Se aplicaron el BDI-II y cuestionarios de productividad. Los hallazgos muestran que la depresión alta se asoció con reducción en la eficiencia y mayor ausentismo.

También, **Kim y Park (2020)** realizaron una investigación con el propósito de medir la ansiedad y la resiliencia laboral en empleados de entidades financieras en Corea del Sur. Se evaluaron 210 empleados con un diseño transversal, empleando la escala STAI y el cuestionario de resiliencia de Connor-Davidson. Los hallazgos señalan que la resiliencia actúa como factor protector ante altos niveles de ansiedad laboral.

Por otro lado, **Hernández y Torres (2021)** llevaron a cabo un estudio cuyo objetivo fue examinar el burnout en relación con la sobrecarga de trabajo en asesores financieros de una entidad mexicana. La muestra fue de 112 trabajadores, evaluados con el Maslach Burnout Inventory (MBI) en un estudio transversal. Los resultados evidencian altos niveles de agotamiento emocional asociados con exceso de horas extras.

En una línea similar, **Martínez y Suárez (2022)** desarrollaron una investigación para describir los síntomas de depresión y ansiedad en personal de tesorería de un banco español. Se empleó un diseño transversal y se aplicaron las escalas HADS y DASS-21 a 73 trabajadores.

Los hallazgos muestran una prevalencia significativa de ansiedad moderada y depresión leve en la población evaluada.

De la misma manera, [Patel y Singh \(2020\)](#) analizaron la prevalencia de burnout en gestores bancarios de la India. Se estudiaron 145 empleados bajo un diseño transversal, utilizando el Copenhagen Burnout Inventory. Los resultados indican que más del 40% de los participantes presentaban burnout severo, asociado con cargas administrativas elevadas.

En otro estudio, [Rivera y Castillo \(2021\)](#) se propusieron identificar la relación entre estrés y satisfacción laboral en personal de call centers bancarios de Colombia. Se evaluaron 98 trabajadores con un diseño correlacional transversal, aplicando la PSS y la Escala de Satisfacción Laboral. Los resultados indican que, a mayor nivel de estrés, menor nivel de satisfacción laboral percibida.

Por su parte, [Oliveira y Santos \(2022\)](#) llevaron a cabo un estudio para analizar la relación entre el clima psicosocial y la ansiedad en empleados de una entidad bancaria de Brasil. La población fue de 120 trabajadores, evaluados con el STAI y cuestionarios de clima organizacional. Los hallazgos muestran una correlación positiva entre clima laboral negativo y mayor ansiedad.

De igual modo, [Hassan y Ali \(2021\)](#) realizaron un estudio para evaluar la prevalencia de estrés laboral en cajeros de bancos en Pakistán. Se evaluaron 200 empleados bajo un diseño transversal, utilizando la PSS. Los resultados evidencian que el 67% presentó estrés moderado y 18% estrés severo.

Finalmente, [López y García \(2020\)](#) llevaron a cabo una investigación para determinar la relación entre depresión, ansiedad y rendimiento laboral en asesores bancarios en Ecuador. Se aplicó un diseño transversal correlacional a 84 trabajadores, con el BDI-II y el GAD-7 como

instrumentos. Los resultados indican que la ansiedad y la depresión se asocian con un bajo desempeño en indicadores de productividad.

Justificación

El síndrome de burnout se ha convertido en una de las problemáticas más relevantes en el ámbito laboral, ya que refleja el impacto del estrés crónico en los trabajadores y en la dinámica de las organizaciones, demostrando que erosiona la estabilidad operativa. En el sector financiero, esta situación adquiere mayor importancia debido a las exigencias propias del trabajo, la presión por alcanzar metas y la necesidad constante de responder a altas demandas, lo que incrementa la vulnerabilidad de los empleados a experimentar agotamiento físico, emocional y mental, desconectando de su propósito productivo y su satisfacción laboral.

Este problema no pasa por menor debido a sus efectos más allá del ámbito operativo, pues no solo afectan la productividad, sino que también permean la esfera individual alterando la motivación y generando problemas en la calidad del servicio. Para la OMS (2020), el riesgo por enfermedades de estrés ha aumentado, lo que directamente desestabiliza el desarrollo organizacional e impacta los resultados y la satisfacción de los clientes, un fenómeno que no es aislado para la entidad financiera, una entidad tan representativa que

Profundizar en esta problemática resulta fundamental porque sus efectos trascienden la esfera individual y afectan directamente la productividad, la motivación y la calidad del servicio en las empresas. De acuerdo con la OMS (2020), el estrés laboral no solo incrementa el riesgo de enfermedades, sino que también repercute en la estabilidad y el desarrollo organizacional. Para la empresa de la muestra, como una de las entidades financieras más representativas del país, comprender este fenómeno en su fuerza laboral permite anticipar consecuencias que podrían impactar en la satisfacción de los clientes, el clima organizacional y la competitividad en el mercado.

Este estudio permitirá identificar el nivel de incidencia del burnout en los colaboradores de la organización, generar un análisis sobre los factores asociados y, a partir de ello, aportar insumos para diseñar estrategias de prevención y acompañamiento desde el área de gestión humana. Con ello, se busca promover entornos de trabajo más saludables, favorecer el bienestar de los empleados y fortalecer los procesos de productividad y sostenibilidad organizacional.

Marco Teórico

Ansiedad

1. Definición

La ansiedad es una respuesta emocional compleja que surge ante la percepción de una amenaza o peligro, real o imaginario. De acuerdo con el Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales (APA, 2022), la ansiedad se caracteriza por sentimientos de tensión, pensamientos de preocupación y cambios fisiológicos como aumento del ritmo cardíaco, sudoración o dificultad para concentrarse.

Como referencia psicológica se tomó la perspectiva de Spielberger (1972), quien definió la ansiedad como un estado emocional transitorio que puede ser más o menos intenso, así como más o menos temporal de acuerdo a cada individuo y circunstancia, también lo define como un rasgo de la personalidad del individuo, este si es estable y persistente. Lo que le permite al individuo la ansiedad es, principalmente, prepararlo para afrontar situaciones que considera amenazantes y peligrosas; Es desborde y la desproporcionalidad de esos estímulos de defensa se convierten en un desorden desadaptativo que impide y fricciona el funcionamiento cotidiano y laboral orientado al cumplimiento de objetivos específicos.

Para ejemplificarlo en el día a día de una operación laboral, el empleado puede sentir una constante y latente preocupación por cometer errores, no cumplir con todos los ítems, sentirse observado y medido en cada momento, entre otras preocupaciones que aumentan la presión laboral, en ese momento la ansiedad puede manifestarse como un sentimiento de preocupación constante, temor a cometer errores o dificultad para afrontar la presión laboral, afectando el bienestar laboral.

2. Modelos teóricos sobre la ansiedad

El modelo conductual, desarrollado por autores como Mowrer (1947), explica la ansiedad como una respuesta aprendida mediante procesos de condicionamiento clásico y operante. En este sentido, las personas pueden asociar determinadas situaciones laborales con experiencias negativas pasadas, desarrollando respuestas ansiosas anticipatorias ante estímulos similares, como reuniones, evaluaciones o contacto con superiores jerárquicos.

Un planteamiento que apoya la premisa que la ansiedad se produce gracias a anomalías en la percepción de uno mismo, el mundo y el futuro, así como distorsiones o exageraciones de los acontecimientos futuros es el trabajo de Beck (1976). Las personas ansiosas pueden fácilmente sobre estimar y exagerar los riesgos asociados a un comportamiento o resultado, de la misma manera que minimizan los mecanismos y recursos que les permiten solucionar y afrontar las adversidades, esto genera un círculo vicioso que se alimenta estimulando los pensamientos negativos y reduciendo los positivos.

Para Lazarus y Folkman (1986), la ansiedad se puede explicar cómo una respuesta emocional ante una amenaza y a la percepción de falta de control sobre la situación. En entornos laborales exigentes, como el bancario, la exposición continua a demandas y evaluaciones puede activar de manera sostenida este mecanismo, generando estados de ansiedad crónica.

Finalmente, los modelos biopsicosociales contemporáneos sostienen que la ansiedad es el resultado de la interacción entre factores biológicos (herencia, neuroquímica), psicológicos (rasgos de personalidad, estrategias de afrontamiento) y sociales (contexto laboral, clima organizacional y cultura corporativa) (Barlow, 2002).

3. Factores asociados a la ansiedad laboral

La ansiedad laboral puede originarse en una combinación de factores personales, organizacionales y contextuales. Entre los factores personales, se destacan la vulnerabilidad

psicológica, la inseguridad, el perfeccionismo, y la tendencia a la autoexigencia excesiva (Endler & Parker, 1990). Los individuos con baja tolerancia a la frustración o con un estilo de afrontamiento evitativo suelen experimentar mayor ansiedad frente a las demandas laborales.

Si nos referimos directamente a un ambiente organizacional las investigaciones de Cooper, Dewe y O'Driscoll (2001) identifican la presión por cumplimiento de metas, la sobrecarga operativa y la escasa autonomía de un empleado a la hora de tomar decisiones como factores que favorecen los síntomas de ansiedad. En el caso de la organización estudiada los factores mencionados no son ajenos a su estructura, además de tener un clima altamente competitivo en sus metas internas entre los mismos colaboradores, un ambiente propicio para demostrar los hallazgos del estudio mencionado.

Los factores contextuales también influyen significativamente: la incertidumbre económica, los cambios tecnológicos, las reestructuraciones organizacionales y las crisis sociales o sanitarias (como la pandemia de COVID-19) han incrementado los niveles de ansiedad entre los trabajadores del sector financiero (World Health Organization [WHO], 2022).

4. Consecuencias de la ansiedad

Las consecuencias de la ansiedad laboral se manifiestan en los planos fisiológico, psicológico y organizacional. Para el primero la ansiedad tiene una incidencia en cambios y afectaciones cardiovasculares, en el trastorno del sueño, la tensión muscular, la fatiga crónica y problemas gastrointestinales (Schnall, Dobson, & Landsbergis, 2016). Los síntomas como inseguridad, irritabilidad y falta de concentración son evidenciados desde el plano psicológico, y si se quiere analizar un plano organizacional, las consecuencias de la ansiedad afectan el desempeño, disminuyen la productividad, incrementan el absentismo y la rotación de personal (Quick & Henderson, 2016). Para nuestro foco de interés, reducen la calidad de atención y de bienestar laboral, al tiempo que aumentan los costos organizacionales y dificultan el

cumplimiento de métricas de estabilidad e impacto, como la responsabilidad corporativa, siendo esta empresa uno de los grandes referentes a nivel nacional de ambiente laboral ideal.

Para la salud mental de los trabajadores hay un riesgo amplio a padecer el síndrome de burnout cuando se exponen a situaciones estresantes. Se evidencia una estrecha relación entre ansiedad y burnout (Maslach & Leiter, 2017) que agota emocionalmente y favorece la pérdida de interés y motivación por el cumplimiento laboral. Así la ansiedad no es solo un síntoma previo, también una consecuencia, lo que agrava exponencialmente el padecimiento de sintomatologías negativas asociadas a un entorno laboral de agotamiento emocional

5. Epidemiología a nivel mundial

La ansiedad constituye uno de los trastornos mentales más prevalentes a nivel global. Según la Organización Mundial de la Salud (WHO, 2023), más de 301 millones de personas en el mundo viven con algún trastorno de ansiedad, representando el 4 % de la población mundial. Para América Latina, la cifra ronda el 6 %, muy incrementado como consecuencia de la emergencia del COVID-19.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2022) señala como una de las principales causas de ausentismo y pérdida de productividad, diferente de problemas médicos físicos, a los trastornos de ansiedad. Las empresas asociadas a mercados financieros y los cargos que tienen contacto directo con público como usuarios o clientes, aumentan aún más los niveles de ansiedad en sus trabajadores. Colombia no se encuentra ajena a los incrementos, pues el Ministerio de Salud y Protección Social (2022) reportó un aumento de los casos de ansiedad hasta más del 30 % en la última década, incluido especialmente el sector financiero.

Estrés laboral

1. Definición

El estrés laboral se ha definido como una respuesta psicológica y fisiológica del individuo ante demandas del entorno laboral que percibe como amenazantes o que superan sus recursos personales para afrontarlas (Lazarus & Folkman, 1986). Esta reacción puede manifestarse en tensión emocional, fatiga, irritabilidad o disminución del rendimiento, y constituye una de las principales causas de malestar en los entornos organizacionales contemporáneos.

Este surge cuando las capacidades del individuo que ocupa un cargo son puestas al límite o superadas por las exigencias de la compañía y los constantes y altos exámenes de cumplimiento, según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020), este fenómeno afecta entonces la salud mental y física de la persona expuesta en esta balanza. La presión aumenta más cuando se tienen factores de mayor riesgo asociados, como altas sumas de dinero que están presentes en cargos y decisiones del personal asociado al sector financiero, aumentando la responsabilidad y la percepción de riesgo alto.

2. Modelos teóricos de estrés laboral

El estudio del estrés laboral ha sido abordado desde diferentes modelos teóricos. Uno de los más influyentes es el modelo de transacción cognitiva propuesto por Lazarus y Folkman (1986), que plantea que el estrés no depende únicamente de las características del entorno, sino de la evaluación cognitiva que hace la persona sobre las demandas y sus recursos para afrontarlas.

Otro enfoque relevante es el modelo demanda–control de Karasek (1979), el cual establece que el estrés laboral surge de la combinación entre altas demandas laborales y bajo control sobre las tareas. Este enfoque fortalece la postura y el argumento que, cuando se mezclan una gran carga laboral, exigentes indicadores y falta de autonomía para decidir en el

trabajo, aumentan las probabilidades de sufrir estrés crónico asociado al trabajo. Cabe resaltar que la seguridad bancaria maneja protocolos muy estrictos que coartan la posibilidad de tomar decisiones bajo un contexto específico para un funcionario, eliminando su capacidad e toma de decisiones

Para complementar, una perspectiva diferente es la de Siegrist (1996) quien menciona que el modelo de esfuerzo-recompensa debe ser equilibrado para funcionar de manera armónica, si el trabajador percibe de manera recurrente que su esfuerzo siempre es mayor a las recompensas como salario y reconocimientos, esta relación se fractura y el trabajador aumenta su desinterés.

3. Factores asociados al estrés laboral

Entre los factores que contribuyen al desarrollo del estrés laboral se encuentran los organizacionales, individuales y sociales. A nivel organizacional, las altas cargas de trabajo, la presión por metas, la ambigüedad de rol y la escasa comunicación interna son factores ampliamente documentados (Cooper, Dewe, & O'Driscoll, 2001).

Las áreas comerciales y de atención a clientes del sector financiero representan un ejemplo claro de presión laboral debido a la demanda de constantes de productividad, tamaño de la entidad y tensiones operativas. Esto sumado a otros factores como la auto exigencia y la competitividad propia e interna de los individuos predisponen al estrés laboral, para este contexto, la escasa red de apoyo que tienen implementada las organizaciones de este tamaño y tipo de operación, no alcanzan a cubrir las necesidades de bienestar laboral, culturizando y normalizando un estilo de trabajo bajo constante presión y estrés, siendo visto incluso de manera positiva como estimulador para el cumplimiento de métricas para algunos empleados y directivos.

4. Consecuencias del estrés laboral

Las consecuencias del estrés laboral se manifiestan en distintos niveles. En el plano físico, se asocia con cefaleas, alteraciones gastrointestinales, trastornos del sueño, enfermedades cardiovasculares y debilitamiento del sistema inmunológico (Ganster & Rosen, 2013). En el ámbito psicológico, se relaciona con ansiedad, irritabilidad, dificultad para concentrarse y síntomas depresivos.

Pasar por momentos de estrés laboral durante periodos prolongados afecta la satisfacción con la labor realizada para los individuos y hace que pierdan compromiso laboral, perdiendo el interés por cumplir metas que son difíciles de alcanzar o que afectan de manera negativa su bienestar, incluso fuera de su actividad laboral como se puede observar en Quick & Henderson, (2016). Este accionar afecta los cumplimientos, así como la reputación imagen y expectativa de los clientes y usuarios de la entidad bancaria, parámetros para nada irrelevantes en una empresa que trabaja con recursos económicos.

5. Epidemiología a nivel mundial

La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2022) estima que más del 35 % de los trabajadores en el mundo experimentan niveles de estrés laboral considerados altos. En América Latina, los sectores con mayor incidencia son la banca, los servicios financieros y la salud, debido a la presión constante por resultados y la exposición a altos niveles de exigencia emocional.

En Colombia, el Ministerio de Trabajo (2021) reportó que el estrés laboral es una de las principales causas de ausentismo y de solicitudes de apoyo psicológico en programas de bienestar laboral. Estos datos confirman la relevancia de estudiar este fenómeno en organizaciones financieras donde la gestión del estrés resulta fundamental para preservar el bienestar de los empleados y la sostenibilidad organizacional.

Objetivos

Objetivo General

Analizar los niveles de estrés, ansiedad y depresión en una muestra de empleados de colaboradores de una entidad financiera.

Objetivos Específicos

Describir las características sociodemográficas y laborales de los colaboradores participantes

Evaluar los niveles de estrés, ansiedad y depresión en la muestra mediante instrumentos psicométricos validados para población laboral.

Comparar los niveles de estrés, ansiedad y depresión según variables sociodemográficas y laborales.

Metodología

Enfoque y diseño de la investigación

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo con alcance descriptivo y comparativo

Tipo de estudio

No experimental, de corte transversal.

Población y muestra

60 colaboradores de una empresa del sector financiero, sede Medellín

Unidad de análisis: Trabajador/colaborador.

Criterios de inclusión

Ser colaborador activo de la empresa donde se realiza el estudio.

Tener mínimo 3 meses de antigüedad en el cargo actual.

Ser mayor de 18 años.

Aceptar participar y firmar el consentimiento informado.

Criterios de exclusión

Presentar dificultades severas de comprensión lectora que impidan responder los instrumentos.

No completar el cuestionario en su totalidad

Tipo de muestreo

No probabilístico, por conveniencia o intencional

VARIABLES DEL ESTUDIO

Variables principales

Estrés

Ansiedad

Depresión

Medidas como variables continuas (puntuaciones totales y/o por niveles: normal, leve, moderado, severo).

Variables sociodemográficas

Edad (años).

Sexo/género.

Estrato social

Escolaridad

Variables laborales

Tipo de contrato con la empresa

Área en la que trabaja

Instrumentos

Para el cumplimiento de los objetivos planteados se aplicaron dos instrumentos psicométricos ampliamente utilizados en investigación sobre salud mental y bienestar laboral: la Escala DASS-21 y el Maslach Job Stress Test (versión de estrés laboral).

Escala de Depresión, Ansiedad y Estrés – DASS-21

La Depression, Anxiety and Stress Scale–21 ítems (DASS-21) fue desarrollada por Lovibond y Lovibond (1995) como una versión abreviada de la escala original DASS-42. Evalúa la presencia y severidad de síntomas emocionales en tres dimensiones: depresión, ansiedad y

estrés, cada una conformada por 7 ítems. Mide niveles de síntomas depresivos (anhedonia, desmotivación), ansiedad (hiperactivación fisiológica, preocupación) y estrés (tensión, irritabilidad, sobrecarga).

Mediante la aplicación de esta escala con un modelo tipo Likert de 4 puntos, donde "0" es "No se aplicó para mí en absoluto", hasta 3 que equivale a "Se aplicó mucho o la mayor parte del tiempo". Se clasifican los participantes entre normal, leve, moderado, severo y extremadamente severo, según los puntos de corte establecidos por Lovibond & Lovibond. Utilizando las mismas escalas en personas de habla hispana se han mostrado alfas entre 0.80 y 0.92, lo que permite confirmar una sólida robustez psicométrica. Es una escala confiable que permite ser utilizada en diferentes entornos como clínicos, educativos y laborales, reflejando consistencia.

Maslach Burnout Inventory–General Survey (MBI-GS)

Desarrollado por Maslach y Jackson (1981), considerado uno de los instrumentos de referencia internacional para medir el desgaste ocupacional asociado al estrés crónico en el trabajo. El MBI-GS evalúa tres dimensiones fundamentales: agotamiento emocional, despersonalización y reducción de la realización personal, las cuales reflejan el impacto psicológico de las demandas laborales prolongadas. Este instrumento cuenta con un total de 22 ítems que se pueden en tres subescalas de 7 puntos que va de 0 "nunca" a 6 "todos los días", con este se evalúan los sentimientos asociados al estrés laboral y que tanto aparecen en el individuo. Los mayores niveles indican un mayor riesgo de desgaste ocupacional cuando las personas se encuentran más agotadas y reflejan menos niveles de realización personal. El MBI-GS tiene unos índices confiables y consistentes, con coeficientes alfa reportados por las autoras de 0.90 para agotamiento emocional, 0.79 para despersonalización y 0.71 para realización personal, evidenciando propiedades psicométricas sólidas para estudios en población laboral.

Procedimiento

Tras obtener la aprobación institucional, se contactó a los colaboradores de la empresa mediante comunicación interna invitándolos a participar de forma voluntaria. Los participantes accedieron al estudio a través de un enlace digital que incluía el consentimiento informado, el cual debían aceptar antes de responder los instrumentos. Posteriormente, completaron un formulario estructurado compuesto por una ficha sociodemográfica y laboral, la Escala DASS-21 y el Maslach Burnout Inventory–General Survey (MBI-GS). La aplicación se realizó de manera virtual, en un tiempo aproximado de 15 a 20 minutos. Los datos fueron recolectados de forma anónima, almacenados en una base protegida y utilizados exclusivamente con fines investigativos

Resultados

Tabla 1.

Descripción de las características sociodemográficas de los 60 empleados incluidos en el estudio

	<i>N</i>	<i>%</i>
Sexo		
Mujer	43	71.7
Hombres	17	28.3
Estrato socioeconómico		
1	1	1.7
2	6	10.0
3	29	48.3
4	20	33.3
5	4	6.7
Tipo de contrato en la empresa		
Indefinido	59	98.3
Definido	1	1.7
Escolaridad		
Técnico	3	5.0
Tecnólogo	6	10.0
Profesional	44	73.3
Posgrado	7	11.7
Área en la que trabaja		

Comercial	40	66.7
Administrativa	20	33.3
	<i>Md</i>	<i>DT</i>
Edad	34,1	7,23

Nota. Elaboración propia.

Tabla 2.

Prueba de normalidad de los datos

	Realización personal	Agotamiento emocional	Despersonalización	Depresión	Ansiedad	Estrés
N	60	60	60	60	60	60
Perdidos	0	0	0	0	0	0
Media	31.82	24.17	10.73	6.52	6.28	7.90
Mediana	32.50	22.50	10.00	5.00	4.50	7.00
Desviación estándar	5.32	8.00	4.86	5.72	5.96	5.85
Mínimo	22	9	5	0	0	0
Máximo	40	40	21	21	21	21
W de Shapiro-W	0.95	0.97	0.91	0.90	0.89	0.94
Valor p de Shapiro-W	0.010	0.089	<.001	<.001	<.001	0.005

De acuerdo con la prueba de normalidad de Shapiro Wilk, se identifica que los datos no tienen una distribución normal

Tabla 3.*Niveles de depresión en los empleados evaluados*

Nivel depresión	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Sin depresión	29	48%	48%
Depresión leve	6	10%	58%
depresión moderada	10	17%	75%
depresión severa	6	10%	85%
Depresión extremadamente severa	9	15%	100%

De acuerdo con los resultados, se evidencia que el mayor porcentaje de empleados no reporta niveles de depresión, sin embargo, el 17% tiene depresión moderada y el 15% depresión extremadamente severa.

Tabla 4.*Niveles de ansiedad en los empleados*

Nivel ansiedad	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Sin ansiedad	29	48.3%	48.3%
Ansiedad leve	1	1.7%	50.0%
Ansiedad moderada	5	8.3%	58.3%
Ansiedad severa	8	13.3%	71.7%
Ansiedad extremadamente severa	17	28.3%	100.0%

De acuerdo con los resultados, se evidencia que el mayor porcentaje (48.3%) de empleados no reporta niveles altos de ansiedad, sin embargo, el 28.3 % de los evaluados reporta ansiedad extremadamente severa.

Tabla 5.

Niveles agotamiento emocional

Nivel agotamiento emocional	Frecuencias	Total	% del	% Acumulado
bajo	16		26.7%	26.7%
moderado	22		36.7%	63.3%
alto	22		36.7%	100.0%

De acuerdo con los resultados se evidencia que el 36.7% equitativamente reportan niveles de agotamiento emocional entre moderado y alto.

Tabla 6.

Niveles de Despersonalización

Despersonalización - Transformar 2	Frecuencias	Total	% del	% Acumulado
bajo	9		15.0%	15.0%
moderado	18		30.0%	45.0%
alto	33		55.0%	100.0%

De acuerdo con los resultados, se evidencia que el mayor porcentaje de empleados reporta niveles de altos de despersonalización, sin embargo, el 15% presenta bajo nivel de despersonalización.

Tabla 7.

Niveles estrés

Nivel estrés	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Sin estrés	31	51.7%	51.7%
Estrés Leve	3	5.0%	56.7%
Estrés moderado	12	20.0%	76.7%
Estrés severo	9	15.0%	91.7%
Estrés extremadamente severo	5	8.3%	100.0%

Se evidencia según los resultados que el 20.0% de los participantes reporta unos niveles de estrés moderado. Mientras que el 51.7% de los mismos, se reportan sin estrés

Tabla 8.*Correlación entre agotamiento emocional, despersonalización, estrés y depresión*

		Realización personal	Agotamiento emocional	Despersonalización	Ansiedad	Estrés	Depresión
Realización personal	Rho de Spearman	—					
	gl	—					
	valor p	—					
Agotamiento emocional	Rho de Spearman	-0.61***	—				
	gl	58	—				
	valor p	<.001	—				
Despersonalización	Rho de Spearman	-0.62***	0.76***	—			
	gl	58	58	—			
	valor p	<.001	<.001	—			
Ansiedad	Rho de Spearman	-0.59***	0.59***	0.45***	—		
	gl	58	58	58	—		
	valor p	<.001	<.001	<.001	—		
Estrés	Rho de Spearman	-0.59***	0.65***	0.47***	0.89**	—	
	gl	58	58	58	58	—	
	valor p	<.001	<.001	<.001	<.001	—	
Depresión	Rho de Spearman	-0.66***	0.60***	0.55***	0.81**	0.84**	—
	gl	58	58	58	58	58	—
	valor p	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	—

	Realización personal	Agotamiento emocional	Despersonalización	Ansiedad	Estrés	Depresión
--	----------------------	-----------------------	--------------------	----------	--------	-----------

Nota. * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

De acuerdo con los resultados presentados en la Tabla 8, se evidencian correlaciones estadísticamente significativas entre las dimensiones del síndrome de burnout y las variables de salud mental evaluadas. En particular, Se halló una relación inversa significativa con el agotamiento emocional -0.522 y la despersonalización de 0.573 , lo que indica que la fatiga y deshumanización aumentan mucho cuando baja la eficacia y el logro personal, que son motivadores positivos.

De igual forma, el agotamiento emocional se asocia de manera significativa con mayores niveles de ansiedad, estrés y depresión, evidenciando la coexistencia de estas variables en los empleados evaluados

Discusión

Los resultados obtenidos en el presente estudio permiten evidenciar que existe una relación significativa entre las dimensiones del síndrome de burnout y los niveles de depresión, ansiedad y estrés en los empleados evaluados. Estos hallazgos no solo confirman la hipótesis planteada, sino que se alinean con lo propuesto por Maslach y Leiter (2016), quienes señalan que el burnout surge como respuesta al estrés laboral crónico cuando las demandas del entorno superan los recursos con los que cuenta el trabajador para afrontarlas.

Uno de los resultados más relevantes fue la fuerte correlación entre agotamiento emocional y despersonalización. Esto sugiere que, a medida que el trabajador experimenta mayor desgaste emocional, aumenta también la tendencia a tomar distancia afectiva frente a sus funciones y frente a las personas con quienes interactúa en el entorno laboral.

Investigaciones desarrolladas en trabajadores del ámbito bancario han mostrado que las altas exigencias laborales y la carga administrativa se asocian con mayores niveles de agotamiento emocional (Giorgi et al., 2020). En este sentido, los resultados del presente estudio podrían estar reflejando dinámicas similares dentro del contexto evaluado.

De igual manera, el agotamiento emocional mostró asociaciones significativas con ansiedad, estrés y depresión. Las conclusiones de Koutsimani et al. (2019) relacionan el burnout con fatiga persistente, desmotivación y falta de concentración. Este síndrome de burnout puede incluso ser previo a la aparición de síntomas depresivos, se marca relevante pues los resultados de esta investigación arrojaron niveles altos y moderados de agotamiento emocional en la muestra participante, relacionados con índices, un poco más bajos de ansiedad y presencia de factores de depresión.

Para Arrogante et al., (2022) la realización personal funciona como protector frente al burnout, mencionan que el estrés, la ansiedad y depresión disminuyen cuando las personas encuentran en su trabajo reconocimiento y perciben oportunidades de crecimiento y que su labor tiene sentido y valor para la empresa.

Si bien no fueron objeto de estudio directo las variables como apoyo por parte de la organización, se puede evidenciar que la falta de realización personal y de motivación son fenómenos de mucho interés para los empleados y afectan directamente su bienestar y rendimiento. De manera complementaria a este fenómeno, las fuertes demandas activan mecanismos de bloqueo y respuestas contrarias a las esperadas.

Situados en el contexto organizacional de una empresa financiera, es apenas comprensible que quiera una dinámica competitiva en su operación diaria, la empresa debe estar al margen del mercado actual, realizando continuamente procesos de innovación, adaptación de dinámicas, exploración de mercados y estrategias novedosas que le permitan ser sostenible. Estas exigencias inherentes a la empresa y son ideales para aumentar la carga emocional y psicológica de sus colaboradores. Es importante que la empresa también priorice una cultura laboral amigable con estrategias reales para impactar de manera positiva a sus actores.

El estudio también reportó niveles moderados y altos de agotamiento y despersonalización en la mayoría de la población, evidenciando que no es un fenómeno aislado y que podría estar relacionado a la percepción que tienen las personas. Si se percibe de manera general que la empresa prioriza los resultados por encima de los demás aspectos, el riesgo de desgaste aumenta en la población general (Arrogante et al., 2022).

Desde una perspectiva organizacional, estos hallazgos no solo tienen implicaciones en términos de salud mental, sino también en productividad y compromiso laboral. Maslach y Leiter (2016) señalan que el burnout se asocia con menor satisfacción laboral, mayor intención de

rotación y disminución del rendimiento. En el sector financiero, donde la calidad del servicio y la confianza del cliente son fundamentales, el impacto del desgaste emocional puede trascender el plano individual.

Es importante reconocer que el diseño transversal del estudio no permite establecer relaciones causales entre las variables. Además, el uso de instrumentos de auto informe puede estar influenciado por la percepción subjetiva de los participantes. No obstante, la consistencia de los resultados con investigaciones previas fortalece la interpretación de los hallazgos.

En conclusión, los resultados del presente estudio confirman que el burnout se encuentra estrechamente relacionado con la ansiedad, el estrés y la depresión en empleados del sector financiero. La interacción entre agotamiento emocional, despersonalización y disminución de la realización personal evidencia la complejidad del fenómeno y resalta la necesidad de implementar estrategias organizacionales orientadas no solo al cumplimiento de metas, sino también al cuidado integral del bienestar psicológico de los trabajadores.

Conclusiones

A partir de los resultados obtenidos, se concluye que existe una relación estadísticamente significativa entre las dimensiones del síndrome de burnout y los niveles de depresión, ansiedad y estrés en los empleados evaluados. Se puede resaltar que el agotamiento emocional se asocia fuertemente con la despersonalización, con un coeficiente de 0.76 y con los indicadores de malestar psicológico estrés con 0.69 y ansiedad con 0.612, los resultados muestran que un 36,7% de la población padece un nivel alto de agotamiento

También se pudo identificar que el factor realización personal es completamente contrario a las otras variables, suele ser un contundente factor de alivio para los síntomas que generan e intensifican el síndrome de burnout, crea una sensación de alivio y protege en situaciones donde aumentan las exigencias laborales que desgastan el bienestar laboral psicológico del individuo.

Los hallazgos arrojan información suficiente para afirmar que el burnout no es aislado, este relaciona otras variables y se afecta por las mismas, está vinculado a variables psicológicas que aumentan su intensidad, como el estrés y la ansiedad, asimismo otros factores disminuyen los riesgos de padecimiento como la sensación de logro y la realización personal.

A pesar de que el estudio no trata el burnout desde sus posibles causas, permite establecer relaciones causales con los factores medidos. Información de extrema relevancia para tratar las problemáticas organizacionales orientadas al bienestar laboral y psicológico de los individuos que hacen parte de una empresa desde una visión estructural.

Recomendaciones

Con base en los resultados del estudio, se recomienda que la organización fortalezca sus programas de promoción y prevención en salud mental, orientados específicamente a la identificación temprana de síntomas de agotamiento emocional y malestar psicológico. Se recomienda que la entidad financiera establezca mediciones periódicas con instrumentos reales, más allá de talleres, dado que los resultados alarman, como el hecho que el 36,7% de la muestra tenga un desgaste emocional alto. Logrando así pasar de un modelo reactivo a uno preventivo

Se sugiere cambiar la perspectiva orientada al logro en las evaluaciones de desempeño, si bien es importante analizar los resultados, la manera de abordar estos desde una visión negativa aumentan la frustración. Por ello se recomienda capacitar a los evaluadores y sus sistemas para premiar los logros y objetivos alcanzados, reconociendo el valor del empleado y su rol en la organización, y generando compromisos de mejora para los criterios no cumplidos, apoyando y no juzgando, reduciendo así los niveles de ansiedad previos a dichas evaluaciones.

Además, se recomienda estructurar en los programas de salud y bienestar organizaciones un equipo de apoyo y respuesta inmediata que pueda atender emergencias y crisis que sucedan durante los periodos laborales, así el colaborador puede sentir apoyo para vincularse a las estrategias preventivas de las compañías que mantienen sistemas y ambientes laborales altamente estresantes.

Referencias

Ahmadi, M., & Karimi, S. (2023). Work-related anxiety and its predictors among banking staff in Iran. *Journal of Occupational Health Psychology, 28*(2), 145–156.

American Psychiatric Association. (2022). *Diagnostic and statistical manual of mental disorders (5th ed., text rev.)*. American Psychiatric Publishing.

Arrogante, O., Aparicio-Zaldívar, E., & Beneit-Montesinos, J. V. (2022). Burnout and mental health in high-demand occupations: A systematic review. *Journal of Occupational Health Psychology, 27*(4), 395–407. <https://doi.org/10.1037/ocp0000334>

Barlow, D. H. (2002). *Anxiety and its disorders: The nature and treatment of anxiety and panic (2nd ed.)*. Guilford Press.

Beck, A. T. (1976). *Cognitive therapy and the emotional disorders*. International Universities Press.

Chakraborty, S., & Banerjee, A. (2022). Anxiety levels and associated occupational factors among bank clerks in India. *Indian Journal of Occupational and Environmental Medicine, 26*(3), 145–152.

Cooper, C. L., Dewe, P. J., & O'Driscoll, M. P. (2001). *Organizational stress: A review and critique of theory, research, and applications*. Sage.

Endler, N. S., & Parker, J. D. (1990). Multidimensional assessment of coping: A critical evaluation. *Journal of Personality and Social Psychology*, 58(5), 844–854.

<https://doi.org/10.1037/0022-3514.58.5.844>

Fernández, M., & López, R. (2022). Depresión y desempeño laboral en cajeros bancarios argentinos. *Revista Argentina de Ciencias del Comportamiento*, 14(2), 35–48.

Ganster, D. C., & Rosen, C. C. (2013). Work stress and employee health: A multidisciplinary review. *Journal of Management*, 39(5), 1085–1122.

<https://doi.org/10.1177/0149206313475815>

Giorgi, G., Lecca, L. I., Alessio, F., Finstad, G. L., Bondanini, G., Lulli, L. G., & Mucci, N. (2020). Burnout and mental health in the banking sector: A systematic perspective. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(21), 7857.

Hassan, M., & Ali, S. (2021). Occupational stress among bank cashiers in Pakistan. *Pakistan Journal of Psychological Research*, 36(2), 245–260.

Hernández, J., & Torres, L. (2021). Burnout y sobrecarga laboral en asesores financieros mexicanos. *Revista Mexicana de Psicología Organizacional*, 37(1), 55–68.

Karasek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285–308. <https://doi.org/10.2307/2392498>

Kim, H., & Park, J. (2020). Anxiety and resilience among employees in financial institutions in South Korea. *Journal of Occupational Health*, 62(1), e12145.

Koutsimani, P., Montgomery, A., & Georganta, K. (2019). The relationship between burnout, depression, and anxiety: A meta-analysis. *Frontiers in Psychology*, 10, 284. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.00284>

Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1986). *Stress, appraisal, and coping*. Springer.

Lee, Y. M., Yang, H. K., & Cho, S.-J. (2023). Performance pressure and its relationship with depression and anxiety among financial sector workers. *Journal of Occupational Health*, 65(1).

López, P., & García, A. (2020). Relación entre depresión, ansiedad y rendimiento laboral en asesores bancarios en Ecuador. *Revista Publicando*, 7(25), 12–24.

Lovibond, S. H., & Lovibond, P. F. (1995). *Manual for the Depression Anxiety Stress Scales* (2nd ed.). Psychology Foundation of Australia.

Martínez, A., & Suárez, P. (2022). Síntomas de ansiedad y depresión en personal bancario español. *Anales de Psicología*, 38(3), 410–419.

Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). Understanding the burnout experience. *World Psychiatry*, 15(2), 103–111. <https://doi.org/10.1002/wps.20311>

Maslach, C., & Leiter, M. P. (2017). *The truth about burnout*. Jossey-Bass.

Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1996). *Maslach Burnout Inventory manual* (3rd ed.). Psychologists Press.

Ministerio de Salud y Protección Social. (2022). Informe nacional de salud mental en Colombia 2022. Gobierno de Colombia.

Ministerio de Trabajo. (2021). Reporte nacional sobre condiciones de salud y seguridad en el trabajo en Colombia. Gobierno de Colombia.

Mowrer, O. H. (1947). On the dual nature of learning. *Harvard Educational Review*, 17(2), 102–148.

Oliveira, R., & Santos, M. (2022). Psychosocial climate and anxiety in Brazilian banking employees. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, 47, e20220045.

Organización Internacional del Trabajo. (2022). Estrés laboral y salud mental en el trabajo: Informe mundial. OIT.

Organización Mundial de la Salud. (2020). Entornos laborales saludables y estrés ocupacional. OMS.

Quick, J. C., & Henderson, D. F. (2016). Occupational stress. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 13(5), 459. <https://doi.org/10.3390/ijerph13050459>

Rivera, D., & Castillo, J. (2021). Estrés laboral y satisfacción en call centers bancarios colombianos. *Revista Colombiana de Psicología*, 30(2), 123–138.

Salvagioni, D. A. J., et al. (2017). Physical and occupational consequences of job burnout. *PLOS ONE*, 12(10), e0185781. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0185781>

Schnall, P. L., Dobson, M., & Landsbergis, P. (2016). Globalization, work, and cardiovascular disease. *International Journal of Health Services*, 46(4), 656–692.

Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1(1), 27–41.

Singh, A., Kumar, R., & Sharma, P. (2023). Prevalence of burnout among bank officers. *Indian Journal of Occupational Health*, 65(2), 89–96.

Spielberger, C. D. (1972). *Anxiety: Current trends in theory and research*. Academic Press.

Vinod, G., John, S., & Kumar, R. (2024). Burnout and stress among bank employees. *Industrial Psychiatry Journal*, 33(Suppl 1), S333–S338.

World Health Organization. (2022). *Mental health and work: Impact, issues and good practices*. WHO.

World Health Organization. (2023). *World mental health report: Transforming mental health for all*. WHO.

Zhang, L., & Wei, X. (2021). Organizational culture and perceived stress among Chinese bank employees. *Asian Journal of Social Psychology*, 24(4), 456–468.