



**Universidad Abierta
Interamericana**

Facultad de Psicología y Relaciones Humanas

**Relación entre los rasgos de personalidad y los niveles de burnout en empleados del
sector bancario que trabajan por objetivos**

Alumno: Mansur, Ornella Macarena

Título a obtener: Licenciada en Psicología

Tutor: Dr. Serafini Matías

Cotutor: Touriño, Lucas

Carrera en la que se presenta: Licenciatura en Psicología

Fecha de entrega: 2 de Junio de 2026

Índice

Contenido

Índice	2
Agradecimientos	3
Introducción	7
Metodología	15
Diseño	15
Participantes	16
Instrumentos	17
Cuestionario sociodemográfico confeccionado ad hoc	17
Cuestionario I: Inventario de Burnout de Maslach (Maslach Burnout Inventory - MBI)..	17
Cuestionario II: Inventario de los Cinco Grandes (Big Five Inventory - BFI)	18
Procedimiento	20
Análisis de datos	21
Resultados	22
Estadística Descriptiva y Análisis de Supuestos	22
Presencia del Síndrome de Burnout	24
Análisis Correlacional entre Rasgos de Personalidad y Dimensiones del Burnout	24
Diferencias en Rasgos de Personalidad según Presencia del Síndrome de Burnout	26
Diferencias según Género	28
Diferencias según Estado Civil	29
Diferencias según Cargo Laboral	30
Síntesis de los Hallazgos	31
Discusión	31
Conclusión	38
Limitaciones del estudio	41
Referencias	43
Anexos	49
Formulario de Consentimiento Informado	49
Cuestionario Sociodemográfico ad hoc	49

Agradecimientos

En primer lugar, quiero agradecer a la Universidad Abierta Interamericana, institución en la que transité mi formación académica y profesional, brindándome las herramientas y conocimientos necesarios para llegar hasta esta etapa tan importante.

A mi tutor de tesis, Matías Serafini, por su acompañamiento, orientación y predisposición durante el desarrollo de este trabajo.

A todos los profesores de la carrera, quienes despertaron en mí el interés y la pasión por la Psicología, transmitiendo sus conocimientos con dedicación y compromiso. Cada enseñanza dejó una huella importante en mi formación académica y personal.

A mis compañeros Lucas Touriño y Lucas Silva, por el acompañamiento, las horas de estudio compartidas y el apoyo constante durante toda la carrera.

A mi familia, especialmente a mi mamá, Karina, por creer siempre en mí, acompañarme y sostenerme incluso en los momentos más difíciles; a mi papá, Marcelo, por enseñarme el valor del esfuerzo, la perseverancia y la superación personal; y a mi hermano, por estar siempre presente.

A mis amigos, tanto de toda la vida como del trabajo, por el apoyo, la paciencia y el acompañamiento durante esta etapa tan importante.

Especialmente, quiero agradecer a Emilse, Rodrigo y Aixa, por el apoyo brindado y la predisposición cada vez que necesité priorizar mis estudios, permitiéndome equilibrar el crecimiento profesional con esta meta académica.

También agradezco a todos mis compañeros de trabajo por colaborar participando en esta investigación, haciendo posible el desarrollo de este proyecto.

A mi pareja, por su amor, paciencia y apoyo constante durante este recorrido. Gracias por acompañarme y alentarme siempre.

Por último, a Olivia, mi compañera nocturna de cuatro patas, por acompañarme durante tantas jornadas de estudio.

Este trabajo representa no solo el cierre de una etapa académica, sino también el reflejo del apoyo, la contención y el cariño de todas las personas que estuvieron presentes a lo largo de este camino.

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal analizar la relación entre los rasgos de personalidad y los niveles de síndrome de burnout en empleados del sector bancario que trabajan bajo la modalidad por objetivos en el Área Metropolitana de Buenos Aires (AMBA). Se implementó un diseño cuantitativo, no experimental, de alcance correlacional y corte transversal. La muestra, de carácter no probabilístico, estuvo conformada por 90 trabajadores de entre 18 y 50 años. Para la recolección de datos se utilizó un cuestionario sociodemográfico ad hoc, el Inventario de Burnout de Maslach (MBI) y el Inventario de los Cinco Grandes (BFI), procesando la información a través del software estadístico Jamovi. Los resultados revelaron la presencia consolidada del síndrome de burnout en una quinta parte de la muestra (18.9%), aunque se registraron niveles generales elevados de agotamiento emocional y despersonalización de forma independiente. A nivel correlacional, el neuroticismo se configuró como el principal factor de vulnerabilidad, asociándose positiva y significativamente con el agotamiento emocional. Por el contrario, la extraversión operó como un factor protector directo, vinculándose a menores niveles de agotamiento emocional, mientras que la amabilidad y la responsabilidad se asociaron con una mayor realización personal y menor despersonalización. Respecto a las variables sociodemográficas, el matrimonio institucionalizado funcionó como un amortiguador del estrés frente a la convivencia, y las mujeres evidenciaron mayores niveles de neuroticismo. Se concluye que el entorno bancario orientado a objetivos supone un alto riesgo psicosocial, donde las diferencias individuales y variables sociodemográficas juegan un rol clave en el desarrollo o prevención del desgaste profesional.

Palabras clave: burnout, personalidad, sector bancario, trabajo por objetivos, estrés laboral.

Abstract

The main objective of the present research was to analyze the relationship between personality traits and burnout syndrome levels in banking sector employees working under a goal-oriented model in the Metropolitan Area of Buenos Aires (AMBA). A quantitative, non-experimental, correlational, and cross-sectional design was implemented. The non-probabilistic sample consisted of 90 employees aged between 18 and 50 years. Data were collected using an ad hoc sociodemographic questionnaire, the Maslach Burnout Inventory (MBI), and the Big Five Inventory (BFI). Data processing was conducted using the Jamovi statistical software. The results revealed the consolidated presence of burnout syndrome in one-fifth of the sample (18.9%), although overall high levels of emotional exhaustion and depersonalization were independently recorded. Correlational analysis showed that neuroticism acted as the primary vulnerability factor, being positively and significantly associated with emotional exhaustion. Conversely, extraversion operated as a direct protective factor, linked to lower levels of emotional exhaustion, while agreeableness and conscientiousness were associated with higher personal accomplishment and lower depersonalization. Regarding sociodemographic variables, formalized marriage acted as a stress buffer compared to cohabitation, and women exhibited higher levels of neuroticism. It is concluded that the goal-oriented banking environment poses a high psychosocial risk, where individual differences and sociodemographic variables play a key role in the development or prevention of professional burnout.

Keywords: burnout, personality, banking sector, goal-oriented work, occupational stress

Introducción

En las últimas décadas, el mundo del trabajo ha experimentado profundas transformaciones asociadas a la globalización, la digitalización de los procesos productivos y la intensificación de los modelos de gestión orientados a resultados (Salanova, 2009; Schaufeli y Taris, 2014). Estos cambios han promovido una creciente orientación hacia el rendimiento cuantificable, la competitividad y la evaluación permanente del desempeño individual, configurando entornos laborales caracterizados por elevadas demandas psicológicas (Bakker y Demerouti, 2007; Demerouti et al., 2001).

En este escenario, el sector bancario se ha visto particularmente impactado, dado que ha incorporado sistemas de trabajo basados en metas comerciales, indicadores de productividad y control continuo del desempeño. Este tipo de modalidad, enmarcada en la Gestión por Objetivos (Drucker, 1954) y en la teoría de fijación de metas (Locke y Latham, 2002), supone la definición de objetivos específicos y medibles como eje de la actividad laboral. Si bien este enfoque puede favorecer el desempeño en contextos donde existen recursos adecuados, también puede constituirse en una fuente significativa de presión y estrés cuando las demandas superan la capacidad de afrontamiento del trabajador (Bakker y Demerouti, 2007).

En este sentido, el sector bancario se caracteriza por presentar altos niveles de estrés laboral debido a factores como la elevada carga de responsabilidades, la presión por alcanzar metas de desempeño, la interacción constante con clientes y las exigencias organizacionales propias de la actividad financiera (Giorgi et al., 2017). Desde el modelo de Demandas y Recursos Laborales (Job Demands-Resources Model), se plantea que las altas demandas, en

ausencia de recursos suficientes, pueden derivar en procesos de desgaste y agotamiento (Demerouti et al., 2001; Schaufeli y Taris, 2014).

En este marco, el síndrome de burnout se configura como uno de los fenómenos más relevantes en el campo de la salud ocupacional. Inicialmente conceptualizado por Freudenberg (1974) como un estado de desgaste físico y emocional producto de demandas laborales prolongadas, posteriormente fue definido por Maslach y Jackson (1981) como un síndrome tridimensional compuesto por agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, dimensiones que reflejan el impacto del estrés crónico en el ámbito laboral (Maslach et al., 2001). Asimismo, el burnout es entendido como una respuesta psicológica crónica ante estresores interpersonales y organizacionales presentes en el ámbito laboral (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001) y ha sido reconocido por la Organización Mundial de la Salud como un fenómeno ocupacional resultante del estrés laboral crónico no gestionado adecuadamente (OMS, 2019).

En el contexto específico del sector bancario, caracterizado por una fuerte orientación a resultados, el trabajo por objetivos constituye una modalidad central de organización laboral. Este enfoque implica que el desempeño de los trabajadores es orientado y evaluado en función del cumplimiento de metas previamente establecidas, generalmente cuantificables (Duran, 2010), lo que conlleva mayores niveles de exigencia, presión por resultados y necesidad de adaptación constante, configurando un entorno laboral demandante que puede incidir en el bienestar psicológico de los trabajadores (Paes y Batista, 2023; Semedo, 2023). En este sentido, los trabajadores bancarios, entendidos como aquellos que se desempeñan en instituciones financieras realizando tareas vinculadas a la atención al cliente, la gestión de productos y servicios financieros y el cumplimiento de objetivos comerciales, se encuentran

expuestos a demandas psicosociales específicas, tales como la presión por el cumplimiento de metas, la sobrecarga laboral y la gestión emocional derivada del trato con clientes (Torres et al., 2020).

Por otra parte, la psicología de la personalidad ha demostrado que los rasgos disposicionales influyen en la forma en que los individuos perciben, interpretan y afrontan las demandas del entorno (McCrae y Costa, 2003). La personalidad puede entenderse como una organización dinámica de características psicológicas que determinan la forma en que una persona responde a su entorno (Eysenck, 1985), expresándose en patrones relativamente estables de pensamiento, emoción y comportamiento (Cassaretto, 2010). Desde el modelo de los Cinco Grandes, estos rasgos permiten describir el funcionamiento psicológico general del individuo y su modo de afrontamiento frente a las exigencias del contexto laboral (McCrae y Costa, 2003). En este sentido, se ha observado que el neuroticismo se asocia con mayores niveles de agotamiento emocional, mientras que rasgos como la responsabilidad y la extraversión pueden actuar como factores protectores frente al burnout (Alarcón et al., 2009; Swider y Zimmerman, 2010).

Para comprender este fenómeno, resulta pertinente enfocar el análisis en personas mayores de 18 años, población que corresponde a la mayoría de edad legal y al sector económicamente activo. En el ámbito del sector bancario, la edad suele incluirse como variable sociodemográfica y analizarse mediante rangos etarios (1. 22 a 31; 2. 32 a 41; 3. 42 o más) dentro de muestras de trabajadores adultos. En este sentido, un estudio desarrollado en el contexto peruano que realizó un análisis de regresión lineal respecto a los niveles de burnout según la edad y otras variables sociodemográficas indica que la edad y la antigüedad laboral no son variables moderadoras del burnout o el desempeño, sin embargo, a medida que

aumenta el burnout, disminuye el desempeño, mientras aumenta la edad (Cardenas Bermudez y Carrion Aguilar, 2024).

En cuanto a la evidencia empírica, a nivel internacional, el estudio desarrollado en Portugal por Semedo (2023) analiza la relación entre la disonancia emocional y el burnout en trabajadores bancarios, incorporando el conflicto trabajo-familia como variable mediadora. Los resultados evidencian que la disonancia emocional se asocia positivamente con el burnout, indicando que la necesidad de regular o suprimir emociones en el ámbito laboral incrementa el desgaste psicológico. Asimismo, se observa que el conflicto trabajo-familia intensifica esta relación, evidenciando que los trabajadores expuestos a mayores exigencias emocionales presentan mayores niveles de agotamiento emocional y despersonalización. En una línea complementaria, la revisión de Giorgi et al., (2017) identifica como principales fuentes de estrés en el sector bancario la presión por el cumplimiento de objetivos, la sobrecarga de trabajo, la inseguridad laboral y las transformaciones organizacionales. Los autores señalan que estos factores se vinculan con el desarrollo del burnout, generando consecuencias tanto a nivel individual-como deterioro de la salud mental y disminución de la satisfacción laboral-como organizacional, evidenciadas en la reducción del rendimiento y el aumento de ausentismo.

En América Latina, los estudios presentan resultados convergentes. En Brasil, Isidoro (2022) encuentra niveles significativos de burnout en trabajadores bancarios asociados a la presión por resultados y la sobrecarga laboral, evidenciando además una relación negativa entre el burnout y la calidad de vida, lo que indica que, a mayor desgaste psicológico, menor bienestar general. En la misma línea, Paes y Batista (2023) destacan que las condiciones laborales del sector configuran un contexto de alto riesgo psicosocial, caracterizado por altos

niveles de exigencia, control del desempeño e intensificación del trabajo, factores que favorecen la aparición de estrés crónico y agotamiento emocional.

En Perú, múltiples investigaciones evidencian relaciones entre el burnout y variables organizacionales y actitudinales. En relación con el desempeño laboral, Marmanillo Ramirez y Silva Castro (2024) identifican niveles moderados de burnout asociados a la presión por resultados, encontrando una relación negativa significativa entre el burnout y el desempeño laboral. Estos resultados son consistentes con los hallazgos de Cárdenas Bermúdez y Carrión Aguilar (2024), quienes también observaron que, a mayores niveles de burnout, menor rendimiento laboral en colaboradores del sector financiero.

Asimismo, investigaciones previas evidencian que el burnout se relaciona negativamente con distintas variables asociadas al bienestar y la calidad de vida de los trabajadores. En este sentido, Costa Aznaran (2021) identificó que, a mayor desgaste psicológico, menor satisfacción marital en asesores comerciales de una entidad financiera. De igual manera, Cueva García (2022) encontró que el burnout se asocia negativamente con la motivación laboral en trabajadores del sector bancario, mientras que Gonzales Cruz (2022) identificó una relación negativa entre el burnout y el comportamiento ciudadano organizacional, evidenciando que el desgaste psicológico reduce la predisposición de los trabajadores a realizar conductas voluntarias orientadas al bienestar organizacional.

En esta línea, el estudio de Almasradi et., al (2022), realizado en empleados de bancos privados, analiza la relación entre los rasgos de personalidad y el desempeño laboral, incorporando el compromiso organizacional como variable mediadora. Los resultados evidencian que rasgos como la responsabilidad, la amabilidad y la estabilidad emocional se

asocian positivamente con un mejor desempeño, mientras que el compromiso organizacional potencia esta relación. Estos hallazgos sugieren que los rasgos de personalidad influyen en la forma en que los trabajadores afrontan las demandas laborales, pudiendo actuar como factores de protección o vulnerabilidad frente al estrés y, en consecuencia, al desarrollo del síndrome de burnout.

Asimismo, investigaciones recientes sobre diferencias de género en personalidad evidencian que las mujeres presentan mayores niveles de neuroticismo y agradabilidad en comparación con los hombres dentro del modelo de los Cinco Grandes (Rammstedt et al., 2026). Los autores destacan que el neuroticismo constituye una de las diferencias de personalidad más consistentes entre géneros, asociándose con una mayor tendencia a experimentar emociones negativas, ansiedad y vulnerabilidad frente al estrés.

Por su parte, el estudio de Quispe Rodríguez et al., (2025) aporta evidencia sobre la influencia de variables sociodemográficas, identificando diferencias en los niveles de burnout según género, edad, nivel educativo y cargo laboral. En ese sentido, se observa que las mujeres presentan mayores niveles de agotamiento emocional en comparación con los hombres; que, a mayor nivel educativo, mayores niveles de despersonalización; y que, a mayor jerarquía del cargo, mayores niveles de burnout. No obstante, los trabajadores de mayor edad evidencian menores niveles de despersonalización. Asimismo, el estudio identifica una relación inversa entre burnout y satisfacción laboral, indicando que, a mayor desgaste psicológico, menor satisfacción en el trabajo.

En conjunto, los estudios revisados coinciden en señalar que el burnout en el sector bancario responde a la interacción de variables organizacionales, psicosociales e individuales.

En particular, se destaca que la presión por el cumplimiento de metas, la sobrecarga laboral y las demandas emocionales se asocian con mayores niveles de agotamiento emocional, mientras que el burnout se vincula negativamente con variables como el desempeño laboral, la satisfacción, la motivación y el comportamiento organizacional (Cárdenas Bermúdez y Carrión Aguilar, 2024; Costa Aznaran, 2021; Cueva García, 2022; Gonzales Cruz, 2022; Marmanillo Ramírez y Silva Castro, 2024).

En síntesis, la evidencia internacional y regional converge en identificar al sector bancario como un entorno laboral de alta exigencia, donde las demandas organizacionales, las condiciones psicosociales y las características individuales influyen en el desarrollo del burnout (Giorgi et al., 2017; Isidoro, 2022; Paes y Batista, 2023; Quispe Rodríguez et al., 2025; Semedo, 2023). En este marco, resulta pertinente analizar este fenómeno en contextos específicos, particularmente en entornos de trabajo por objetivos.

En función de lo expuesto, se formula la siguiente pregunta general de investigación: ¿Cómo es la relación entre los rasgos de personalidad y los niveles de burnout en empleados del sector bancario que trabajan por objetivos en el AMBA? Asimismo, se desprenden las siguientes preguntas específicas: ¿Cuál es la relación entre los rasgos de personalidad y las dimensiones de burnout en esta población? ¿Existen diferencias entre los rasgos de personalidad y la presencia del síndrome de burnout? ¿Cómo es la relación entre los rasgos de personalidad y las dimensiones de burnout en función del género, la edad, nivel educativo, antigüedad laboral y cargo que desempeñan en empleados del sector bancario que trabajan por objetivos del AMBA?

El objetivo general de la presente investigación es analizar la relación entre los rasgos de personalidad y los niveles de burnout en empleados del sector bancario que trabajan por objetivos en el AMBA. Específicamente, se proponen los siguientes objetivos específicos: (a) identificar los rasgos de personalidad predominantes en empleados del sector bancario que trabajan por objetivos; (b) indagar los niveles de las dimensiones de burnout en dicha población; (c) Identificar los rasgos de personalidad predominantes en sujetos que presentan síndrome de burnout (d) explorar las diferencias entre la relación de los rasgos de personalidad y los niveles de las dimensiones burnout en función de variables sociodemográficas y laborales, tales como edad, género, nivel educativo, antigüedad laboral y cargo desempeñado.

En función de los objetivos planteados y del marco teórico desarrollado, se formulan las siguientes hipótesis de investigación: (H1) los empleados con mayores niveles de neuroticismo presentan niveles más elevados de agotamiento emocional y despersonalización, y mayor predominio del rasgo en presencia de burnout; no obstante, los empleados con mayores niveles de responsabilidad, amabilidad y extraversión actúan como factores protectores frente al síndrome de burnout y presentan mayor realización personal; (H2) los sujetos de la muestra presentan niveles elevados de agotamiento emocional y despersonalización y baja realización personal (burnout); (H3) los sujetos casados y con hijos presentan mayor agotamiento emocional, despersonalización y menor realización personal, ya que, son características asociadas a mayor exigencia en el ámbito familiar (H4) Existen diferencias significativas respecto al género, siendo las mujeres más propensas a mayores niveles de agotamiento emocional que los hombres; (H5) A mayor nivel educativo mayor despersonalización; (H6) Los sujetos que ocupan cargos altos poseen mayor responsabilidad

y agotamiento emocional que el resto; (H7) Los sujetos de mayor edad y antigüedad laboral poseen mayores niveles de agotamiento emocional y despersonalización y menor realización personal (burnout).

A partir de lo expuesto, resulta relevante destacar la importancia del presente estudio. En este sentido, la investigación adquiere relevancia tanto a nivel teórico como práctico y social. Desde una perspectiva teórica, contribuye al campo de la psicología laboral y organizacional al profundizar en la comprensión del vínculo entre los rasgos de personalidad y el síndrome de burnout en un contexto específico como el sector bancario, caracterizado por la modalidad de trabajo por objetivos, aún poco explorada en el ámbito local. En cuanto a su relevancia práctica, los resultados podrían aportar información significativa para el diseño de estrategias de intervención orientadas a la prevención del burnout y a la promoción del bienestar psicológico de los trabajadores, favoreciendo entornos laborales más saludables y sostenibles. Finalmente, a nivel social, el estudio permite visibilizar el impacto de las condiciones laborales actuales sobre la salud mental de los empleados, contribuyendo a la generación de políticas organizacionales que contemplen no solo el rendimiento, sino también el bienestar integral de las personas en el ámbito laboral.

Metodología

Diseño

La presente investigación se enmarca en un enfoque cuantitativo dado que los objetivos de investigación requieren medir variables mediante instrumentos estandarizados (MBI, BFI), analizar asociaciones estadísticas entre rasgos de personalidad y dimensiones de burnout, e identificar diferencias significativas entre grupos basadas en variables

sociodemográficas. Este enfoque permite obtener conclusiones generalizables (dentro de las limitaciones del muestreo no probabilístico) y somete las hipótesis a pruebas inferenciales rigurosas. Con un diseño no experimental, de alcance correlacional y corte transversal, dado que las variables fueron medidas en un único momento temporal, sin manipulación deliberada por parte del investigador (Hernández-Sampieri et al., 2014). El objetivo del estudio consiste en analizar la relación existente entre los rasgos de personalidad y los niveles de burnout en empleados del sector bancario que trabajan por objetivos.-

Participantes

La muestra estuvo conformada por 90 empleados del sector bancario que trabajan bajo la modalidad por objetivos en el AMBA, (18 y 25 años (24,4%); 26 y 35 años (45.6%); 36 y 45 años (30%)) y en su mayoría fueron mujeres (58.1%). Se utilizó un muestreo no probabilístico de tipo intencional por conveniencia, complementado con la técnica de bola de nieve, con el fin de facilitar el acceso a los participantes.

Se establecieron los siguientes criterios de inclusión: a) desempeñarse en el sector bancario en el AMBA; b) trabajar bajo la modalidad por objetivos comerciales; c) ser mayor de 18 años; d) poseer una antigüedad mínima de seis meses en la entidad bancaria; y e) contar con las capacidades de lectoescritura necesarias para comprender y completar los instrumentos de evaluación. Como criterios de exclusión, se desestimó a aquellos participantes que se encontraran de licencia al momento de la administración de los cuestionarios o que no completaran la totalidad de los instrumentos.

Instrumentos

Cuestionario sociodemográfico confeccionado ad hoc

Se diseñó un cuestionario ad hoc con el objetivo de relevar variables sociodemográficas y laborales relevantes para los objetivos del estudio, tales como edad, género, estado civil, si tiene hijos, antigüedad laboral, cargo desempeñado, nivel educativo y modalidad de trabajo por objetivos. Asimismo, se incluyeron variables vinculadas a los criterios de inclusión y exclusión definidos para la investigación.

Cuestionario I: Inventario de Burnout de Maslach (Maslach Burnout Inventory - MBI)

Para la evaluación del síndrome de burnout se administró el cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) (Maslach & Jackson, 1981), en su versión adaptada al contexto argentino por Neira (2004).

Se trata de un instrumento de autoinforme compuesto por 22 ítems, diseñado para evaluar el desgaste profesional en el ámbito laboral. Los ítems se responden mediante una escala tipo Likert de 7 puntos, que va de 0 = nunca a 6 = todos los días, indicando la frecuencia con la que el sujeto experimenta determinadas situaciones en su trabajo.

El cuestionario evalúa tres dimensiones del burnout:

- Agotamiento emocional (AE): refiere a la sensación de estar emocionalmente exhausto, sobrecargado y sin recursos para afrontar las demandas laborales. Está compuesto por 9 ítems.

- Despersonalización (DP): implica el desarrollo de actitudes negativas, distantes o cínicas hacia los destinatarios del trabajo, manifestándose en un trato despersonalizado. Está compuesto por 5 ítems.
- Realización personal (RP): evalúa sentimientos de competencia, eficacia y logro en el trabajo. Niveles bajos en esta dimensión se asocian a mayor burnout. Está compuesta por 8 ítems.

El instrumento evidenció adecuados niveles de consistencia interna en estudios previos como en la presente muestra. En esta investigación se obtuvieron coeficientes Alfa de Cronbach de .87 para la dimensión de Agotamiento Emocional, .72 para la Despersonalización y .77 para Realización Personal. Estos valores resultan consistentes con los reportados en la validación local realizada por Neira (2004, citado en Terrones Rodríguez, 2018), quien informó coeficientes Alfa de Cronbach de .90 para Agotamiento Emocional, .79 para Despersonalización y .71 para Realización Personal. Debido a sus adecuados índices de fiabilidad, el instrumento ha sido ampliamente utilizado en investigaciones vinculadas al estrés laboral y la salud ocupacional.

Para determinar la presencia del síndrome, se aplicó el criterio diagnóstico de Maslach y Jackson (1981), el cual requiere la manifestación simultánea de altos niveles de agotamiento emocional y despersonalización, junto con bajos niveles de realización personal.

Cuestionario II: Inventario de los Cinco Grandes (Big Five Inventory - BFI)

Para evaluar la personalidad se utilizó el *Big Five Inventory* (John et al., 1990), en su adaptación argentina realizada por Castro Solano y Casullo (2001). Es un inventario conformado por 44 ítems que evalúa los cinco grandes rasgos de la personalidad. Los mismos

se responden mediante una escala formato Likert con 5 opciones de respuesta que van desde 1 (*completamente en desacuerdo*) a 5 (*completamente de acuerdo*). Este test se aplica a adultos y proporciona un perfil general de la personalidad mediante la evaluación de los puntos fuertes en cada uno de los cinco rasgos principales. Las características psicométricas de este cuestionario en su adaptación local presentan una adecuada consistencia interna, con coeficientes alfa de Cronbach que fluctúan entre .74 y .90 para cada uno de los factores. El instrumento está dividido en 5 dimensiones, que a su vez presentan distintas subáreas:

- **Neuroticismo:** evalúa la inestabilidad emocional y la tendencia a experimentar emociones negativas como miedos, sentimientos de culpa, tristeza y enojo. Sus subáreas son: ansiedad, hostilidad, depresión, timidez, impulsividad y vulnerabilidad ante el estrés. Coeficiente Alfa de cronbach en la muestra trabajada .78.
- **Extraversión:** evalúa la tendencia a comunicarse con los demás, a ser asertivos, activos y verbalizadores. Sus subáreas son: calidez, cordialidad, espontaneidad, gregarismo, asertividad, firmeza, actividad, placer en hacer cosas, búsqueda de estimulación, curiosidad y experiencias emocionales positivas. Coeficiente Alfa de cronbach en la muestra trabajada .77.
- **Apertura a la experiencia:** evalúa la presencia de imaginación activa, sensibilidad estética, capacidad de introspección y curiosidad intelectual. Sus subáreas son: capacidad para fantasear, sensibilidad estética, capacidad para sentir y emocionarse, realización de acciones novedosas, ideas o curiosidad intelectual, y apertura a los valores (artísticos, políticos y religiosos). Coeficiente Alfa de cronbach en la muestra trabajada .73.

- **Agradabilidad (Amabilidad):** evalúa la capacidad para establecer vínculos psicosociales, el altruismo y la disposición a preocuparse por los demás. Sus subáreas son: confianza en las demás personas, franqueza, sinceridad, altruismo, obediencia, modestia y humildad. Coeficiente Alfa de cronbach en la muestra trabajada .77.
- **Responsabilidad (Conciencia):** evalúa la capacidad para controlar los impulsos, actuar con propósitos o metas claras, planificar, organizar y llevar adelante proyectos e ideas. Sus subáreas son: competencia, idoneidad, cumplimiento de las obligaciones, búsqueda de logros, autodisciplina y reflexión previa a la acción. Coeficiente Alfa de cronbach en la muestra trabajada .80.

Para el cálculo de las puntuaciones se invirtieron los ítems formulados en sentido inverso según el procedimiento estándar del instrumento (ítems 2, 6, 8, 9, 12, 18, 21, 23, 24, 27, 31, 34, 35, 37, 41 y 43), sumándose posteriormente los ítems correspondientes a cada dimensión.

Procedimiento

La administración de los instrumentos de evaluación se llevó a cabo entre los meses de marzo y mayo de 2026 mediante la plataforma digital Google Forms. Previo al acceso a los cuestionarios, se presentó a los participantes un documento de consentimiento informado en el cual se detallaron los objetivos del estudio y se explicitó el carácter estrictamente voluntario de su participación.

En dicho documento se garantizó el anonimato y la confidencialidad absoluta de las respuestas, asegurando el resguardo de la información en concordancia con la Ley Nacional

de Protección de los Datos Personales N° 25.326. Asimismo, se dejó constancia expresa de que los participantes tenían el pleno derecho a interrumpir o abandonar el cuestionario en cualquier momento del proceso sin tener que brindar explicaciones y sin que ello implicara ningún tipo de represalia o perjuicio.

Por último, se informó que la información recabada sería procesada de forma agrupada y utilizada exclusivamente con fines académicos y de investigación científica. Se aclaró que la participación no suponía riesgos físicos ni psicológicos, y que, dada la naturaleza anónima de la evaluación, no se realizarían devoluciones individuales de los resultados.

Análisis de datos

Una vez finalizada la recolección de datos, la información obtenida fue tabulada, codificada y sistematizada mediante el programa estadístico Jamovi 2.6 para su posterior análisis. En una primera fase analítica, se aplicó estadística descriptiva (frecuencias, porcentajes, medias y desviaciones estándar) con el objetivo de caracterizar la muestra y describir el comportamiento general de las variables. Adicionalmente, se evaluó la consistencia interna de los instrumentos mediante el coeficiente Alfa de Cronbach y se ejecutaron pruebas de normalidad para determinar la distribución de los datos, evidenciando que las dimensiones del burnout (agotamiento emocional, despersonalización y realización personal) y el rasgo de apertura a la experiencia presentaron distribución normal, mientras que la edad y los rasgos de extraversión, amabilidad, responsabilidad y neuroticismo evidenciaron distribuciones no normales. En consecuencia, se optó por el coeficiente Rho de Spearman para los análisis correlacionales. Posteriormente, para el análisis inferencial, se emplearon pruebas de asociación (como el coeficiente de correlación de Pearson o su

equivalente no paramétrico, Rho de Spearman) a fin de explorar la relación entre los rasgos de personalidad y las dimensiones del burnout. Finalmente, para evaluar las diferencias en función de las variables sociodemográficas y laborales, se aplicaron pruebas de comparación de grupos (como la prueba *t* de Student y Análisis de Varianza - ANOVA, o sus alternativas no paramétricas), y análisis post-hoc de Games Howell estableciendo un nivel de significancia estadística de $p < .05$.

Resultados

Estadística Descriptiva y Análisis de Supuestos

En esta sección se presentan los resultados de la investigación, organizados en función de los objetivos e hipótesis planteados. En primer lugar, se exponen los estadísticos descriptivos de las variables principales y la verificación de supuestos paramétricos. Posteriormente, se analizan las correlaciones entre rasgos de personalidad y dimensiones del burnout, las diferencias según presencia del síndrome, y las diferencias en función de variables sociodemográficas y laborales.

Previo a la realización de los análisis inferenciales, se evaluaron los supuestos paramétricos mediante la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk. La Tabla 1 presenta los estadísticos descriptivos de las variables continuas junto con los resultados de la prueba de normalidad.

Tabla 1

Estadísticos Descriptivos y Prueba de Normalidad (Shapiro-Wilk) de las Variables Principales (N = 90)

Variable	<i>M</i>	<i>Mdn</i>	<i>DE</i>	Mín.	Máx.	<i>W</i>	<i>p</i>
Edad	36.3	32.5	8.39	21.50	50.0	0.874	< .001

Agotamiento Emocional	26.2	26.5	7.54	9.00	39.0	0.975	.082
Despersonalización	10.8	11.0	3.46	4.00	20.0	0.981	.203
Realización Personal	29.1	30.0	5.00	18.00	40.0	0.975	.079
Extraversión	30.2	30.0	4.96	21.00	40.0	0.963	.012
Amabilidad	37.9	39.0	4.77	22.00	45.0	0.936	< .001
Responsabilidad	36.6	37.0	5.13	24.00	45.0	0.965	.016
Neuroticismo	19.5	19.0	5.31	11.00	37.0	0.966	.018
Apertura	36.9	36.5	5.52	22.00	49.0	0.989	.691

Nota. M = media; Mdn = mediana; DE = desviación estándar; W = estadístico de Shapiro-Wilk; un valor $p > .05$ indica distribución normal. AE = Agotamiento Emocional; DP = Despersonalización; RP = Realización Personal.

Como puede observarse en la Tabla 1, las dimensiones del burnout (Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización Personal) y la dimensión Apertura presentaron distribución normal ($p > .05$). En contraste, las variables Edad, Extraversión, Amabilidad, Responsabilidad y Neuroticismo evidenciaron desviaciones significativas respecto a la distribución normal. En consecuencia, para los análisis correlacionales se optó por utilizar el coeficiente Rho de Spearman, dado que constituye una alternativa robusta y conservadora aplicable a variables tanto normales como no normales (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

Respecto a los niveles de burnout, se observó que la mayoría de los participantes presentó altos niveles de agotamiento emocional ($M = 26.2$, $DE = 7.54$) y despersonalización ($M = 10.8$, $DE = 3.46$), junto con niveles bajos a moderados de realización personal ($M = 29.1$, $DE = 5.00$). En cuanto a los rasgos de personalidad, se evidenciaron niveles moderados a altos de Amabilidad ($M = 37.9$, $DE = 4.77$), Responsabilidad ($M = 36.6$, $DE = 5.13$) y Apertura ($M = 36.9$, $DE = 5.52$), valores moderados de Extraversión ($M = 30.2$, $DE = 4.96$) y niveles bajos de Neuroticismo ($M = 19.5$, $DE = 5.31$).

Presencia del Síndrome de Burnout

Considerando el criterio diagnóstico propuesto por Maslach y Jackson (1981), que establece la presencia del síndrome ante la combinación simultánea de altos niveles de agotamiento emocional y despersonalización, junto con bajos niveles de realización personal, se identificó la presencia del síndrome de burnout en 17 participantes (18.9%) de la muestra evaluada.

Análisis Correlacional entre Rasgos de Personalidad y Dimensiones del Burnout

Con el objetivo de analizar las asociaciones entre los rasgos de personalidad, las dimensiones del burnout y las variables sociodemográficas, se realizaron análisis de correlación bivariada mediante el coeficiente Rho de Spearman. La Tabla 2 presenta la matriz de correlaciones completa.

Tabla 2

Matriz de Correlaciones (Rho de Spearman) entre Edad, Dimensiones del Burnout y Rasgos de Personalidad (N = 90)

Variable	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1. Edad	—								
2. AE	-.100	—							
3. DP	-.104	.641**	—						
4. RP	.223*	-.448**	-.386**	—					
5. Extraversión	.069	-.211*	-.235*	.244*	—				
6. Amabilidad	.304**	-.192	-.411**	.382**	.411**	—			
7. Responsab.	.246*	-.156	-.270*	.408**	.243*	.529**	—		
8. Neuroticismo	-.048	.412**	.194	-.413**	-.296**	-.379**	-.276**	—	
9. Apertura	.102	.030	-.046	.147	.392**	.155	.130	-.115	—

Nota. AE = Agotamiento Emocional; DP = Despersonalización; RP = Realización Personal. Todos los análisis con $gl = 88$. * $p < .05$; ** $p < .01$ (bilateral).

Como se observa en la Tabla 2, el Neuroticismo se asoció positiva y significativamente con el agotamiento emocional ($Rho = .412, p < .001$) y negativamente con la realización personal ($Rho = -.413, p < .001$), evidenciando su rol como factor de vulnerabilidad frente al burnout. Por su parte, la Extraversión correlacionó negativamente con agotamiento emocional ($Rho = -.211, p = .046$) y despersonalización ($Rho = -.235, p = .026$), y positivamente con realización personal ($Rho = .244, p = .021$).

La Amabilidad mostró asociaciones significativas con dos dimensiones del burnout: negativamente con despersonalización ($Rho = -.411, p < .001$) y positivamente con realización personal ($Rho = .382, p < .001$). De manera similar, la Responsabilidad se asoció negativamente con despersonalización ($Rho = -.270, p = .010$) y positivamente con realización personal ($Rho = .408, p < .001$), sugiriendo que ambos rasgos podrían operar como factores protectores. La dimensión Apertura no presentó correlaciones significativas con ninguna dimensión del burnout.

En relación con la variable Edad, se observó una asociación positiva significativa con realización personal ($Rho = .223, p = .034$), Amabilidad ($Rho = .304, p = .004$) y Responsabilidad ($Rho = .246, p = .019$), indicando que los participantes de mayor edad tienden a presentar mayores niveles de eficacia percibida y de rasgos asociados al funcionamiento interpersonal y organizacional. No se observaron correlaciones significativas entre edad y las dimensiones de agotamiento emocional o despersonalización.

Adicionalmente, las tres dimensiones del burnout mostraron las asociaciones internas esperadas: agotamiento emocional y despersonalización correlacionaron positivamente entre sí ($Rho = .641, p < .001$), mientras que ambas se asociaron negativamente con realización personal (AE-RP: $Rho = -.448, p < .001$; DP-RP: $Rho = -.386, p < .001$).

Diferencias en Rasgos de Personalidad según Presencia del Síndrome de Burnout

Para analizar si los participantes con y sin síndrome de burnout diferían en los rasgos de personalidad evaluados, se realizó la prueba *t* de Student para muestras independientes. La Tabla 3 presenta los resultados, incluyendo medias, desviaciones estándar y tamaños del efecto.

Tal como era esperable, los participantes que presentaron síndrome de burnout obtuvieron puntuaciones significativamente mayores en agotamiento emocional ($M = 35.29$, $DE = 3.55$) respecto a quienes no lo presentaron ($M = 24.03$, $DE = 6.57$), $t(88) = -6.82$, $p < .001$, $d = -1.84$, evidenciando un efecto grande. De manera similar, presentaron mayores niveles de despersonalización ($M = 14.88$, $DE = 1.83$ vs. $M = 9.82$, $DE = 3.03$), $t(88) = -6.60$, $p < .001$, $d = -1.78$, y menores niveles de realización personal ($M = 26.12$, $DE = 4.18$ vs. $M = 29.81$, $DE = 4.93$), $t(88) = 2.85$, $p = .005$, $d = 0.77$.

Tabla 3

Diferencias en Rasgos de Personalidad y Dimensiones del Burnout según Presencia del Síndrome (N = 90)

Variable	Con Burnout (n = 17) M (DE)	Sin Burnout (n = 73) M (DE)	t	gl	p	d de Cohen [IC 95%]
Extraversión	29.24 (4.47)	30.37 (5.08)	0.85	88	.399	0.23 [-0.30, 0.76]
Amabilidad	36.35 (5.62)	38.23 (4.52)	1.47	88	.144	0.40 [-0.14, 0.93]
Responsabilidad	34.59 (5.75)	37.04 (4.90)	1.80	88	.075	0.49 [-0.05, 1.02]
Neuroticismo	21.65 (5.52)	19.00 (5.17)	-1.88	88	.064	-0.51 [-1.04, 0.03]
Apertura	37.76 (5.30)	36.70 (5.58)	-0.72	88	.476	-0.19 [-0.72, 0.34]
Agotamiento Emoc.	35.29 (3.55)	24.03 (6.57)	-6.82	88	< .001	-1.84 [-2.43, -1.24]
Despersonalización	14.88 (1.83)	9.82 (3.03)	-6.60	88	< .001	-1.78 [-2.36, -1.18]
Realización Personal	26.12 (4.18)	29.81 (4.93)	2.85	88	.005	0.77 [0.23, 1.31]

Nota. Interpretación de *d* de Cohen: 0.2 = efecto pequeño; 0.5 = efecto moderado; 0.8 = efecto grande (Cohen, 1988). En las dimensiones de AE y DP, la prueba de Levene resultó significativa ($p < .05$), por lo que se utilizaron varianzas no asumidas iguales.

Respecto a los rasgos de personalidad, los participantes con síndrome de burnout presentaron una tendencia, aunque no significativa, hacia mayores niveles de Neuroticismo ($M = 21.65$ vs. $M = 19.00$), $t(88) = -1.88$, $p = .064$, $d = -0.51$, y menores niveles de Responsabilidad ($M = 34.59$ vs. $M = 37.04$), $t(88) = 1.80$, $p = .075$, $d = 0.49$. No se hallaron diferencias significativas en Extraversión, Amabilidad o Apertura.

Diferencias según Género

Se analizaron las diferencias entre mujeres y hombres en los rasgos de personalidad y las dimensiones del burnout mediante prueba t de Student para muestras independientes. Los resultados se presentan en la Tabla 4.

Tabla 4

Diferencias en Rasgos de Personalidad y Dimensiones del Burnout según Género (N = 90)

Variable	Mujeres (n = 53) M (DE)	Hombres (n = 37) M (DE)	t	gl	p	d de Cohen [IC 95%]
Extraversión	29.9 (4.89)	30.5 (5.11)	0.53	88	.600	0.11 [-0.31, 0.53]
Amabilidad	37.8 (4.86)	38.1 (4.70)	0.29	88	.771	0.06 [-0.36, 0.48]
Responsabilidad	36.4 (4.98)	36.8 (5.39)	0.32	88	.752	0.07 [-0.35, 0.49]
Neuroticismo	20.8 (5.28)	17.6 (4.82)	-2.97	88	.004	-0.64 [-1.06, -0.20]
Apertura	36.8 (5.60)	37.1 (5.48)	0.22	88	.826	0.05 [-0.37, 0.47]
Agotamiento Emoc.	26.6 (7.57)	25.5 (7.54)	-0.70	88	.485	-0.15 [-0.57, 0.27]
Despersonalización	10.6 (3.10)	11.1 (3.95)	0.63	88	.530	0.14 [-0.29, 0.56]
Realización Personal	29.0 (5.43)	29.3 (4.36)	0.25	88	.802	0.05 [-0.37, 0.47]

Nota. La prueba de Levene no resultó significativa para ninguna variable ($p > .05$), por lo que se asumieron varianzas iguales.

Como puede observarse en la Tabla 4, la única diferencia significativa entre mujeres y hombres se obtuvo en la dimensión Neuroticismo, donde las mujeres presentaron puntuaciones significativamente más elevadas ($M = 20.8$, $DE = 5.28$) que los hombres ($M = 17.6$, $DE = 4.82$), $t(88) = -2.97$, $p = .004$, $d = -0.64$, configurando un efecto moderado. No se observaron diferencias significativas entre géneros en las restantes dimensiones de

personalidad ni en las dimensiones de burnout, sugiriendo que mujeres y hombres en el sector bancario experimentan niveles equiparables de desgaste profesional.

Diferencias según Estado Civil

Para analizar las diferencias en las dimensiones del burnout según el estado civil, se realizó un análisis de varianza (ANOVA) de un factor. Los resultados se presentan en la Tabla 5.

Tabla 5

Diferencias en las Dimensiones del Burnout según Estado Civil (N = 90)

Variable	Casado/a (n = 19) M (DE)	En pareja (n = 22) M (DE)	Soltero/a (n = 47) M (DE)	Separado/a (n = 2) M (DE)	F	p
Agotamiento	22.89 (7.29)	29.36 (5.26)	26.06 (8.01)	24.00 (11.31)	2.72	.050
Despersonalización	9.63 (4.35)	12.05 (2.55)	10.68 (3.38)	10.00 (1.41)	1.77	.160
Realización Pers.	31.32 (3.99)	27.68 (4.18)	28.91 (5.49)	28.50 (6.36)	1.93	.131

Nota. Se realizaron pruebas post-hoc de Games-Howell debido a la heterogeneidad de varianzas en algunas dimensiones.

El análisis ANOVA reveló diferencias marginalmente significativas en agotamiento emocional según el estado civil, $F(3, 86) = 2.72$, $p = .050$. Las pruebas post-hoc de Games-Howell indicaron que los participantes casados ($M = 22.89$, $DE = 7.29$) presentaron niveles significativamente menores de agotamiento emocional que aquellos en pareja o unión convivencial ($M = 29.36$, $DE = 5.26$), con una diferencia de medias de 6.47 puntos ($p = .015$). Además, los casados presentaron mayores niveles de realización personal que quienes estaban en pareja ($p = .034$). No se hallaron diferencias significativas en despersonalización.

Diferencias según Cargo Laboral

Finalmente, se examinaron las diferencias en los rasgos de personalidad según el cargo laboral desempeñado. Dada la heterogeneidad en los tamaños de los grupos (Ejecutivo Clásico $n = 31$; Ejecutivo Premium $n = 30$; Ejecutivo de Empresas $n = 24$; Gerente $n = 5$), se utilizó el ANOVA de Welch como alternativa robusta. Los resultados se presentan en la Tabla 6.

Tabla 6

Diferencias en Rasgos de Personalidad según Cargo Laboral (N = 90)

Variable	Clásico (n = 31) M (DE)	Premium (n = 30) M (DE)	Empresas (n = 24) M (DE)	Gerente (n = 5) M (DE)	F	p
Extraversión	29.4 (4.85)	30.6 (4.06)	30.4 (6.35)	31.2 (3.70)	0.45	.724
Amabilidad	36.5 (5.23)	38.4 (4.27)	38.5 (4.85)	40.6 (2.19)	2.90	.056
Responsabilidad	34.5 (5.15)	38.0 (4.61)	36.7 (5.20)	40.2 (3.35)	4.14	.020
Neuroticismo	20.8 (5.55)	18.0 (4.90)	20.2 (5.55)	17.4 (2.79)	2.22	.115
Apertura	37.8 (5.63)	35.4 (5.04)	37.7 (6.22)	36.4 (2.51)	1.24	.319

Nota. Se utilizó ANOVA de Welch debido al desequilibrio en los tamaños grupales. Se realizaron pruebas post-hoc de Games-Howell.

El análisis evidenció diferencias significativas en la dimensión Responsabilidad según el cargo laboral, $F(3, 19.8) = 4.14$, $p = .020$. Las pruebas post-hoc de Games-Howell señalaron que los Ejecutivos Premium ($M = 38.0$, $DE = 4.61$) presentaron niveles significativamente más altos de Responsabilidad que los Ejecutivos Clásicos ($M = 34.5$, $DE = 5.15$), con una diferencia de medias de 3.48 puntos ($p = .035$). Asimismo, en la dimensión Amabilidad se encontraron diferencias marginales ($F(3, 23.2) = 2.90$, $p = .056$), con los Gerentes presentando los puntajes más altos ($M = 40.6$, $DE = 2.19$), aunque debido al reducido tamaño del grupo Gerente ($n = 5$), estos resultados deben interpretarse con cautela. No se hallaron diferencias significativas en las restantes dimensiones de personalidad.

Síntesis de los Hallazgos

Los resultados obtenidos confirman parcialmente las hipótesis planteadas. Se evidenció la presencia del síndrome de burnout en una proporción relevante de la muestra (18.9%), junto con elevados niveles generales de agotamiento emocional y despersonalización. El Neuroticismo se configuró como el principal factor de vulnerabilidad, mientras que la Extraversión, la Amabilidad y la Responsabilidad se asociaron con patrones más adaptativos. Respecto a las variables sociodemográficas, se observaron diferencias significativas en Neuroticismo según género (mayor en mujeres) y en agotamiento emocional según estado civil (menor en casados). Por último, los Ejecutivos Premium se diferenciaron de los Ejecutivos Clásicos en niveles de Responsabilidad. Estos hallazgos serán discutidos en profundidad en la siguiente sección, articulándolos con los antecedentes teóricos y empíricos previamente revisados.

Discusión

La presente investigación se llevó a cabo considerando el objetivo general propuesto, el cual pretendía analizar la relación entre los rasgos de personalidad y los niveles de burnout en empleados del sector bancario que trabajan por objetivos en el AMBA. A lo largo de este apartado, se articulan los resultados obtenidos con los antecedentes teóricos y empíricos revisados, con el propósito de dar respuesta al problema de investigación y contrastar las hipótesis planteadas.

La primera hipótesis propuso que los empleados con mayores niveles de neuroticismo presentan niveles más elevados de agotamiento emocional y despersonalización, así como mayor predominio del rasgo en presencia de burnout; mientras que los empleados con

mayores niveles de responsabilidad, amabilidad y extraversión actúan como factores protectores frente al síndrome de burnout y presentan mayor realización personal. A diferencia de lo hipotetizado, la extraversión sí exhibió una relación estadísticamente significativa y negativa con el agotamiento emocional, configurándose como un factor protector directo frente a esta dimensión del desgaste. No obstante, no se halló relación significativa entre responsabilidad y agotamiento emocional de forma directa.

En consonancia con lo planteado por Alarcón et al., (2009), el neuroticismo constituye uno de los principales predictores del agotamiento emocional, debido a la tendencia de estos sujetos a experimentar emociones negativas, ansiedad y vulnerabilidad frente al estrés. Del mismo modo, Swider y Zimmerman (2010) identificaron que las personas con altos niveles de neuroticismo poseen mayor probabilidad de desarrollar burnout, mientras que rasgos como la responsabilidad, la amabilidad y la extraversión funcionan como factores protectores, favoreciendo estrategias de afrontamiento más adaptativas, mejores vínculos interpersonales y una regulación emocional más eficaz frente a las demandas laborales.

En esta misma línea, los resultados obtenidos guardan relación con el estudio de Almasradi et al., (2022), quienes encontraron que rasgos como la responsabilidad y la estabilidad emocional se asocian positivamente con un mejor desempeño laboral y mayor compromiso organizacional en empleados bancarios. En este sentido, puede inferirse que los sujetos más responsables, amables y extrovertidos tenderían a desplegar mayores recursos de afrontamiento y vínculos interpersonales más funcionales, disminuyendo así el impacto negativo del estrés laboral.

Sin embargo, la ausencia de relación significativa entre algunas dimensiones del burnout y determinados rasgos podría explicarse por las características particulares de la muestra estudiada, compuesta por trabajadores bancarios que desempeñan tareas bajo presión constante por objetivos comerciales. En contextos organizacionales altamente demandantes, incluso sujetos con rasgos considerados protectores podrían experimentar elevados niveles de agotamiento emocional debido a las exigencias permanentes propias del sector financiero (Giorgi et al., 2017; Semedo, 2023).

Como segunda hipótesis, se planteó que los sujetos de la muestra presentarían altos niveles de agotamiento emocional y despersonalización y bajos niveles de realización personal, configurando presencia de burnout. Los resultados confirmaron esta hipótesis, evidenciándose altos niveles de agotamiento emocional y despersonalización en gran parte de la muestra, junto con bajos niveles de realización personal. Sin embargo, al aplicar el criterio tridimensional estricto del síndrome, se identificó la presencia consolidada de burnout en poco menos de una quinta parte de los participantes evaluados (18.9%), difiriendo de la presunción inicial que estimaba una afectación de casi la mitad de la muestra.

Estos hallazgos coinciden con investigaciones previas desarrolladas en el sector bancario, donde se identifican elevados niveles de desgaste psicológico asociados a la presión por resultados y a las exigencias laborales propias de este ámbito. En este sentido, Isidoro (2022) encontró niveles significativos de burnout en trabajadores bancarios vinculados a la sobrecarga laboral y a la presión constante por el cumplimiento de objetivos, observando además una relación negativa entre el burnout y calidad de vida. Del mismo modo, Paes y Batista (2023) destacan que las condiciones laborales del sector bancario configuran un

contexto de alto riesgo psicosocial, caracterizado por intensificación del trabajo, control permanente del desempeño y elevadas exigencias organizacionales.

A su vez, Semedo (2023) identificó que las demandas emocionales y el conflicto trabajo-familia incrementan significativamente los niveles de burnout en trabajadores bancarios. Del mismo modo, Giorgi et al., (2017) sostienen que el sector financiero constituye uno de los entornos laborales con mayor exposición al estrés ocupacional debido a factores como la presión por resultados, la inseguridad laboral y las transformaciones organizacionales permanentes. Desde el modelo de Demandas y Recursos Laborales (Bakker y Demerouti, 2007), estos resultados pueden interpretarse como consecuencia de un desequilibrio entre las elevadas demandas laborales y los recursos disponibles para afrontarlas, favoreciendo procesos de desgaste emocional sostenido.

En relación con la tercera hipótesis, se planteó que los sujetos casados y con hijos presentarían mayores niveles de agotamiento emocional, despersonalización y menor realización personal, debido a las mayores exigencias asociadas al ámbito familiar. Los resultados refutaron esta dirección hipotetizada, dado que se hallaron diferencias estadísticamente significativas inversas: las personas casadas presentaron niveles significativamente menores de agotamiento emocional y despersonalización en comparación con quienes se encontraban en pareja o convivían, operando el estado conyugal formal como un factor de estabilidad o amortiguador del estrés. Por otra parte, en consonancia con la hipótesis, no se encontraron diferencias significativas en función de tener hijos.

Estos resultados podrían interpretarse considerando que las responsabilidades familiares y laborales simultáneas pueden incrementar las demandas emocionales y dificultar

los procesos de recuperación psicológica frente al estrés laboral. En este sentido, Semedo (2023) encontró que el conflicto trabajo-familia intensifica la relación entre disonancia emocional y burnout en trabajadores bancarios, evidenciando que las exigencias provenientes de distintos ámbitos vitales favorecen el desgaste psicológico. Asimismo, Costa Aznaran (2021) identificó relaciones entre burnout y satisfacción marital en trabajadores del sector financiero, sugiriendo que las tensiones derivadas de las exigencias laborales pueden repercutir negativamente en la vida familiar y conyugal.

No obstante, la ausencia de diferencias significativas respecto a la variable hijos podría deberse a las características específicas de la muestra, como la edad predominante de los participantes o las modalidades laborales híbridas presentes en gran parte de los sujetos evaluados, las cuales podrían facilitar cierta flexibilidad en la conciliación entre la vida laboral y familiar.

En relación con la cuarta hipótesis, se planteó que existirían diferencias significativas respecto al género, siendo las mujeres más propensas a presentar mayores niveles de agotamiento emocional que los hombres. Esta hipótesis fue refutada, dado que no se hallaron diferencias significativas entre hombres y mujeres en las dimensiones del burnout. Sin embargo, sí se encontró que las mujeres presentaron niveles significativamente más altos de neuroticismo.

Estos resultados difieren parcialmente de los hallazgos de Quispe Rodríguez et al. (2025), quienes identificaron mayores niveles de agotamiento emocional en mujeres trabajadoras del sector bancario. Asimismo, investigaciones previas sostienen que las mujeres suelen presentar mayor vulnerabilidad frente al estrés emocional debido a factores asociados

a dobles jornadas laborales, exigencias sociales y mayores demandas emocionales (Maslach et al., 2001).

Sin embargo, los resultados obtenidos podrían explicarse por características contextuales propias de la muestra estudiada, donde tanto hombres como mujeres se encuentran expuestos a niveles similares de presión comercial y exigencia organizacional. Asimismo, el hecho de que las mujeres presentaran niveles más elevados de neuroticismo resulta consistente con investigaciones sobre personalidad y género, las cuales indican que las mujeres tienden a presentar mayores niveles de emocionalidad negativa, ansiedad y sensibilidad frente al estrés (Costa y McCrae, 2003; Rammstedt et al., 2026). En particular, Rammstedt et al., (2026) identificaron que el neuroticismo constituye una de las diferencias de personalidad más consistentes entre hombres y mujeres dentro del modelo de los Cinco Grandes. Esto permitiría comprender por qué, aun sin hallarse diferencias significativas en burnout, las mujeres presentan un perfil de mayor vulnerabilidad emocional.

Como quinta hipótesis, se propuso que a mayor nivel educativo existirían mayores niveles de despersonalización. Esta hipótesis fue refutada, ya que no se hallaron asociaciones significativas entre nivel educativo y las dimensiones del burnout.

Estos resultados difieren de lo reportado por Quispe Rodríguez et. al (2025), quienes identificaron que los trabajadores con mayor nivel educativo presentaban mayores niveles de despersonalización. Los autores sugieren que eso podría relacionarse con mayores responsabilidades laborales y expectativas profesionales. No obstante, en la presente investigación no se observaron dichas asociaciones, lo cual podría explicarse por la relativa homogeneidad educativa de la muestra, compuesta mayoritariamente por sujetos con estudios

universitarios completos o incompletos, reduciendo así la variabilidad necesaria para detectar diferencias significativas.

En relación con la sexta hipótesis, se planteó que los sujetos que ocupan cargos altos presentarían mayores niveles de responsabilidad y agotamiento emocional que el resto. Esta hipótesis se confirmó parcialmente, dado que únicamente se hallaron diferencias significativas en responsabilidad entre determinados cargos laborales, observándose que los ejecutivos premium presentaban mayores niveles de responsabilidad que los ejecutivos clásicos. Sin embargo, no se encontraron diferencias significativas respecto al agotamiento emocional.

Estos resultados guardan relación con el modelo de personalidad de los Cinco Grandes, donde la responsabilidad se vincula con la organización, el cumplimiento de metas y la orientación al logro (McCrae y Costa, 2003), características esperables en puestos que implican mayores exigencias comerciales y responsabilidad sobre objetivos financieros. Asimismo, Quispe Rodríguez et al., (2025) identificaron que los cargos jerárquicos más elevados presentan mayores niveles de burnout, sugiriendo que las posiciones de mayor responsabilidad laboral incrementan las demandas psicológicas.

No obstante, en la presente investigación no se hallaron diferencias en agotamiento emocional según el cargo, lo cual podría deberse a que la presión por objetivos comerciales se encuentra distribuida de manera relativamente homogénea en los distintos puestos evaluados dentro del sector bancario.

Finalmente, la séptima hipótesis, propuso que los sujetos de mayor edad y antigüedad laboral presentarían mayores niveles de agotamiento emocional y despersonalización y

menor realización personal. Esta hipótesis fue refutada, ya que los resultados evidenciaron que a mayor edad los sujetos presentaban mayores niveles de realización personal, responsabilidad y amabilidad. Asimismo, no se hallaron asociaciones significativas entre antigüedad laboral y las dimensiones del burnout.

Estos hallazgos coinciden parcialmente con Quispe Rodríguez et al. (2025), quienes encontraron que los trabajadores de mayor edad presentaban menores niveles de despersonalización. Del mismo modo, podrían interpretarse considerando que la experiencia laboral favorece el desarrollo de estrategias de afrontamiento más adaptativas, mayor regulación emocional y una percepción más consolidada de eficacia profesional. En esta línea, McCrae y Costa (2003) sostienen que ciertos rasgos de personalidad, como la responsabilidad y la estabilidad emocional, tienden a fortalecerse con la edad y la madurez psicológica.

Por otro lado, los resultados coinciden con lo reportado por Cárdenas Bermúdez y Carrión Aguilar (2024), quienes no encontraron que la edad o la antigüedad laboral actuaran como variables moderadoras del burnout en trabajadores bancarios. Esto sugiere que el desgaste laboral en este sector podría estar más influido por las condiciones organizacionales y las demandas del trabajo que por variables estrictamente etarias o de experiencia laboral.

Conclusión

En función de los resultados obtenidos, puede concluirse que el burnout constituye una problemática relevante dentro del sector bancario que trabaja bajo modalidad por objetivos en el AMBA. Si bien la consolidación del síndrome bajo el criterio tridimensional estricto se identificó en poco menos de una quinta parte de los trabajadores (18.9%), se

evidenciaron elevados niveles de agotamiento emocional y despersonalización de forma independiente en gran parte de la muestra estudiada. En este sentido, las exigencias organizacionales propias del contexto financiero, caracterizadas por la presión constante por el cumplimiento de metas, la responsabilidad sobre resultados y la elevada demanda interpersonal, configuran un escenario propicio para el desarrollo de desgaste psicológico sostenido.

La presente investigación permitió identificar que los rasgos de personalidad desempeñan un papel significativo en la forma en que los trabajadores afrontan las demandas laborales. Particularmente, el neuroticismo se asoció con mayores niveles de agotamiento emocional y presencia de burnout, lo que permite considerarlo un factor de vulnerabilidad frente al estrés laboral. Por el contrario, rasgos como la responsabilidad, la amabilidad y la extraversión se relacionaron con mayores niveles de realización personal y menores niveles de despersonalización. A su vez, resultó de especial relevancia constatar que la extraversión actúa como un factor protector directo al asociarse de manera significativa y negativa con el agotamiento emocional. En su conjunto, estas características operan como posibles factores protectores frente al síndrome.

Asimismo, las variables sociodemográficas presentaron resultados heterogéneos. Uno de los hallazgos empíricos más reveladores se vinculó con el estado civil, donde se constató que el matrimonio institucionalizado opera como un factor de estabilidad o amortiguador del estrés, ya que las personas casadas presentaron menores niveles de agotamiento emocional y despersonalización en comparación con quienes indicaron estar en pareja o conviviendo. Si bien no se hallaron diferencias significativas en burnout según género, las mujeres evidenciaron mayores niveles de neuroticismo, resultado consistente con investigaciones

sobre personalidad y género que señalan una mayor tendencia femenina a experimentar emocionalidad negativa y vulnerabilidad frente al estrés. Del mismo modo, los sujetos de mayor edad presentaron mayores niveles de realización personal, responsabilidad y amabilidad, mientras que no se encontraron asociaciones significativas entre antigüedad laboral y burnout. Respecto al nivel educativo, no se observaron relaciones significativas con las dimensiones del síndrome, difiriendo parcialmente de algunos antecedentes revisados.

En conjunto, los hallazgos obtenidos refuerzan la importancia de comprender el burnout desde una perspectiva multidimensional, considerando tanto las condiciones organizacionales como las características individuales de los trabajadores. En este sentido, la investigación aporta evidencia empírica local acerca de la relación entre rasgos de personalidad y burnout en empleados bancarios que trabajan bajo modalidad por objetivos en el AMBA, contribuyendo al desarrollo del conocimiento científico en un área aún escasamente explorada en el contexto argentino.

Desde una perspectiva aplicada, los resultados permiten destacar la necesidad de promover estrategias preventivas orientadas a la salud ocupacional y al bienestar psicológico dentro del sector bancario. En este sentido, resulta relevante que las organizaciones implementen programas de prevención del estrés laboral, espacios de contención emocional y políticas de recursos humanos que contemplen tanto las demandas del puesto como las características individuales de los trabajadores. Asimismo, fortalecer recursos personales y organizacionales podría favorecer estrategias de afrontamiento más adaptativas frente a contextos laborales de elevada exigencia, contribuyendo no solo al bienestar de los empleados, sino también al funcionamiento saludable de las organizaciones.

De este modo, se destaca la importancia de continuar investigando el impacto de las variables individuales y organizacionales en la salud mental laboral, particularmente en contextos de trabajo caracterizados por elevadas exigencias y presión por resultados.

Limitaciones del estudio

Entre las principales limitaciones del presente estudio, se destaca, en primer lugar, el carácter no probabilístico e intencional de la muestra, lo cual limita la posibilidad de generalizar los resultados al total de la población de empleados bancarios del AMBA. Asimismo, la muestra estuvo compuesta por trabajadores pertenecientes a distintas entidades bancarias y sectores laborales, pudiendo existir diferencias organizacionales específicas que no fueron contempladas de manera exhaustiva en el análisis.

Por otra parte, el diseño transversal de la investigación impide establecer relaciones causales entre las variables estudiadas, ya que los datos fueron recolectados en un único momento temporal. En este sentido, los resultados obtenidos permiten identificar asociaciones entre rasgos de personalidad y burnout, aunque no determinar direccionalidad causal entre dichas variables.

A su vez, debe considerarse que los instrumentos utilizados corresponden a técnicas de autoinforme, lo que podría implicar sesgos vinculados a la deseabilidad social, la percepción subjetiva de los participantes o la tendencia a responder de acuerdo con expectativas socialmente aceptadas. Esto resulta particularmente relevante considerando que la población estudiada se desempeña en un contexto laboral caracterizado por exigencias comerciales y evaluación permanente del rendimiento.

Otra limitación se vincula con la escasa disponibilidad de antecedentes empíricos específicos en Argentina que integren simultáneamente burnout, rasgos de personalidad y trabajo por objetivos en el sector bancario, lo cual dificultó la comparación directa de algunos resultados obtenidos. Del mismo modo, ciertas variables sociodemográficas presentaron una distribución relativamente homogénea dentro de la muestra -como el nivel educativo-, pudiendo disminuir la sensibilidad para detectar diferencias significativas entre grupos.

Finalmente, si bien el estudio incorporó variables sociodemográficas relevantes, no se profundizó en otros factores organizacionales y psicosociales que podrían influir en el desarrollo del burnout, tales como clima laboral, liderazgo, apoyo organizacional, satisfacción laboral o estrategias de afrontamiento. En este sentido, futuras investigaciones podrían ampliar el análisis incorporando diseños longitudinales y modelos multivariados que permitan comprender de manera más integral la interacción entre variables individuales y contextuales en el desarrollo del síndrome de burnout dentro del sector financiero. De este modo, sería posible continuar profundizando el conocimiento sobre los factores asociados al bienestar psicológico y la salud ocupacional en contextos laborales de alta exigencia.

Referencias

- Alarcón, G., Eschleman, K. J., & Bowling, N. A. (2009). Relationships between personality variables and burnout: A meta-analysis. *Work & Stress*, 23(3), 244–263. <https://doi.org/10.1080/02678370903282600>
- Almasradi, R., Ali, N., & Ullah, M. (2022). Personality traits and job performance of employees of private banks of KP, Pakistan: Organizational commitment as mediator. *Journal of Positive School Psychology*, 6(9), 347–358. <https://journalppw.com/index.php/jpsp/article/view/12171/7896>
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The job demands-resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309–328.
- Cardenas Bermudez, D. Y., & Carrion Aguilar, M. E. (2024). *Relación entre síndrome de burnout y desempeño laboral en colaboradores de las agencias de una entidad bancaria del distrito de Puente Piedra, Lima – 2024* [Tesis de grado, Universidad Privada del Norte]. <https://repositorio.upn.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/9d76bcaa-d4b1-43d3-bb8d-b1bf3bd0ab0f/content>
- Cassaretto, M. (2010). Relaciones entre la personalidad y el afrontamiento en estudiantes preuniversitarios. *Revista Vanguardia Psicológica*, 1(2), 202–225.
- Castro Solano, A., & Casullo, M. M. (2001). Rasgos de personalidad, bienestar psicológico y rendimiento académico en adolescentes argentinos. *Interdisciplinaria*, 18(1), 65-85.
- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences* (2nd ed.). Lawrence Erlbaum Associates.

- Costa Aznaran, M. (2021). *Síndrome de burnout y satisfacción marital en asesores comerciales de una entidad financiera de Trujillo* [Tesis de grado, Universidad Privada del Norte]. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/27766>
- Cueva García, J. (2022). *Síndrome de burnout y motivación laboral en trabajadores del sector bancario* [Tesis de grado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/661137>
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499–512. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.3.499>
- Drucker, P. F. (1954). *The practice of management*. Harper & Row.
- Duran, M. (2010). Bienestar psicológico: El estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *Revista Nacional de Administración*, 1, 71–84.
- Eysenck, H. J., & Eysenck, M. W. (1985). *Personality and individual differences*. Plenum Press.
- Fox, J., & Weisberg, S. (2023). car: Companion to Applied Regression. [R package]. Retrieved from <https://cran.r-project.org/package=car>
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burn-out. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159–165. <https://doi.org/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x>
- Giorgi, G., Arcangeli, G., Perminiene, M., Lorini, C., Ariza-Montes, A., Fiz-Perez, J., Di Fabio, A., & Mucci, N. (2017). Work-related stress in the banking sector: A review of

incidence, correlated factors, and major consequences. *Frontiers in Psychology*, 8, 2166. <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC5733012/>

Gonzales Cruz, X. (2022). *Síndrome de burnout y comportamiento ciudadano organizacional en colaboradores del sector bancario* [Tesis de grado, Universidad Católica San Pablo]. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCSP_c6ad19bca608716a4fdcc7b54ccbd564

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.^a ed.). McGraw-Hill Education.

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill.

Isidoro, B. (2022). *Síndrome de burnout y calidad de vida en trabajadores del sector bancario*.

John, O. P., Donahue, E. M., & Kentle, R. L. (1991). The Big Five Inventory—Versions 4a and 54. University of California, Berkeley, Institute of Personality and Social Research

Locke, E. A., & Latham, G. P. (2002). Building a practically useful theory of goal setting and task motivation. *American Psychologist*, 57(9), 705–717. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.57.9.705>

Marmanillo Ramírez, J., & Silva Castro, M. (2024). *Síndrome de burnout y desempeño laboral en trabajadores del área de operaciones de una entidad bancaria en Lima* [Tesis de grado, Universidad San Ignacio de Loyola].

- Maslach, C. (2003). Job burnout: New directions in research and intervention. *Current Directions in Psychological Science*, 12(5), 189–192. <https://doi.org/10.1111/1467-8721.01258>
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2(2), 99–113. <https://doi.org/10.1002/job.4030020205>
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). Understanding the burnout experience: Recent research and its implications. *World Psychiatry*, 15(2), 103–111. <https://doi.org/10.1002/wps.20311>
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397–422. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>
- McCrae, R. R., & Costa, P. T. (2003). *Personality in adulthood: A five-factor theory perspective* (2nd ed.). Guilford Press.
- Neira, M. del C. (2004). *Cuando se enferman los que curan: Estrés laboral y burnout en los profesionales de la salud*. Buenos Aires, Argentina: El Autor.
- Paes, A. C. da M., & Batista, T. A. P. (2023). Burnout: A saúde mental do trabalhador bancário: Uma análise de seu crescimento.
- Quispe Rodríguez, K., Arias Gallegos, W. L., & Jiménez Barrios, N. (2025). Síndrome de burnout y satisfacción laboral en empleados bancarios de Arequipa. *Veritas & Research*, 1(1), 94–104. <https://revistas.pucesa.edu.ec/ojs/index.php?journal=VR&page=article&op=view&path%5B%5D=232>

R Core Team (2024). R: A Language and environment for statistical computing. (Version 4.4) [Computer software]. Retrieved from <https://cran.r-project.org>. (R packages retrieved from CRAN snapshot 2024-08-07).

Rammstedt, B., Roth, M., Roemer, L., & Lechner, C. M. (2026). Revisiting gender differences in personality: New evidence on big five domains and facets with large-scale samples from 27 nations. *Personality and Individual Differences*, 257, 113806. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2026.113806>

Salanova, M. (2009). Organizaciones saludables y desarrollo de recursos humanos. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 25(2), 109–123.

Schaufeli, W. B., & Taris, T. W. (2014). A critical review of the job demands-resources model. En M. Peeters, J. de Jonge & T. Taris (Eds.), *An introduction to contemporary work psychology* (pp. 43–68). Wiley-Blackwell.

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

Semedo, N. da C. F. (2023). *A relação entre dissonância emocional e o burnout em bancários: O papel mediador do conflito trabalho-família* [Tesis de maestría, Universidade de Lisboa]. <https://repositorio.ulisboa.pt/entities/publication/51babcc1-c121-47c3-9145-b1d5eac8e900>

- Swider, B. W., & Zimmerman, R. D. (2010). Born to burnout: A meta-analytic path model of personality, job burnout, and work outcomes. *Journal of Vocational Behavior*, 76(3), 487–506. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2009.10.012>
- Terrones Rodríguez, J. F. (2018). *Síndrome de burnout en médicos*. Biblioteca Virtual en Salud. <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2018/05/884110/sindrome-de-burnout-en-medicos.pdf>
- The jamovi project (2024). jamovi. (Version 2.6) [Computer Software]. Retrieved from <https://www.jamovi.org>.
- Torres, V., Jasso, J., & Gómez, L. (2020). Imagen corporativa y satisfacción laboral en potenciales empleados del sector bancario. *Scielo México*. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2448-76782020000100004&script=sci_arttext
- World Health Organization. (2019). *Burn-out an occupational phenomenon: International classification of diseases (11th ed.)*. <https://www.who.int>

Anexos

Formulario de Consentimiento Informado

El presente cuestionario forma parte de una investigación académica para el Trabajo de Integración Final (TIF) de la Licenciatura en Psicología de la Universidad Abierta Interamericana (UAI). El objetivo de este estudio es conocer la relación entre los rasgos de personalidad y el ámbito laboral en empleados del sector bancario.

Su participación en este estudio es estrictamente voluntaria. Si decide participar, se le solicitará que responda a una serie de preguntas estructuradas. Completar el cuestionario le tomará aproximadamente entre 10 y 15 minutos.

Se garantiza el absoluto anonimato y la confidencialidad de sus respuestas. Toda la información recabada será procesada de forma agrupada y utilizada exclusivamente con fines académicos y de investigación científica, en estricta concordancia con la Ley Nacional de Protección de los Datos Personales N° 25.326. La participación no supone ningún riesgo físico ni psicológico.

- ☐ Acepto participar en el estudio. | ☐ No acepto participar.

Cuestionario Sociodemográfico ad hoc

Por favor, seleccione o complete la respuesta que corresponda a su situación actual: 1) Edad:

_____ años, 2) Género: Femenino, Masculino, Otro / Prefiero no decirlo, 3) Estado Civil:

Soltero/a, En pareja / Unión convivencial, Casado/a, Separado/a / Divorciado/a, Viudo/a, 4)

¿Tiene hijos?: Sí, No, 5) Nivel Educativo alcanzado: Secundario completo, Terciario

incompleto / en curso, Terciario completo, Universitario incompleto / en curso, Universitario

completo, Posgrado / Maestría, 6) Cargo laboral que desempeña actualmente: Ejecutivo

Clásico, Ejecutivo Premium, Ejecutivo de Empresas, Gerente, Otro: _____, 7)

Antigüedad laboral en la entidad bancaria actual: De 6 meses a 1 año, De 1 a 3 años, De 3 a 5

años, Más de 5 años, 8) ¿Su trabajo se desarrolla bajo la modalidad de cumplimiento por

objetivos comerciales?: Sí, No (Criterio de exclusión). Inventario de Burnout de Maslach (MBI)

Instrucciones: A continuación, encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos frente a él. Le pedimos que lea cada enunciado y marque la frecuencia con la que usted tiene ese sentimiento, utilizando la siguiente escala: 0 = Nunca, 1 = Pocas veces al año o menos, 2 = Una vez al mes o menos, 3 = Unas pocas veces al mes, 4 = Una vez a la semana, 5 = Pocas veces a la semana, 6 = Todos los días. Ítems: 1) Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo, 2) Me siento cansado/a al final de la jornada de trabajo, 3) Me siento fatigado/a al levantarme por la mañana y tener que enfrentarme a otro día de trabajo, 4) Comprendo fácilmente cómo se sienten las personas a las que atiendo/con las que trabajo, 5) Siento que estoy tratando a algunas personas en mi trabajo como si fuesen objetos impersonales, 6) Trabajar todo el día con mucha gente es un gran esfuerzo para mí, 7) Trato muy eficazmente los problemas de las personas a las que atiendo, 8) Siento que mi trabajo me está desgastando, 9) Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo, 10) Me he vuelto más insensible con la gente desde que tengo este trabajo, 11) Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente, 12) Me siento muy enérgico/a, 13) Me siento frustrado/a por mi trabajo, 14) Siento que estoy trabajando demasiado, 15) Realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que atiendo, 16) Trabajar en contacto directo con las personas me produce mucho estrés, 17) Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con las personas a las que atiendo, 18) Me siento estimulado/a después de trabajar en estrecho contacto con las personas, 19) He conseguido muchas cosas útiles en mi trabajo, 20) Siento que estoy al límite de mis posibilidades, 21) En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma, 22)

Siento que las personas a las que atiendo me culpan por algunos de sus problemas. Inventario de los Cinco Grandes (BFI)

Instrucciones: A continuación, le presentamos una serie de características que pueden o no ser aplicables a usted. Por favor, indique en qué medida está de acuerdo o en desacuerdo con cada afirmación, marcando el número que mejor represente su opinión, utilizando la siguiente escala: 1 = Completamente en desacuerdo, 2 = Un poco en desacuerdo, 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 = Un poco de acuerdo, 5 = Completamente de acuerdo. Me veo a mí mismo/a como alguien que:

- 1) Es conversador/a, 2) Tiende a criticar a los demás, 3) Hace los trabajos completos, de manera exhaustiva, 4) Es deprimido/a, melancólico/a, 5) Es original, se le ocurren ideas nuevas, 6) Es reservado/a, 7) Es amable, colaborador/a con los demás, 8) Puede ser un poco descuidado/a, 9) Es relajado/a, maneja bien el estrés, 10) Tiene curiosidad por muchas cosas diferentes, 11) Está lleno/a de energía, 12) Inicia discusiones con los demás, 13) Es un/a trabajador/a confiable, 14) Puede ser tenso/a, 15) Es ingenioso/a, pensador/a profundo/a, 16) Genera mucho entusiasmo, 17) Es indulgente, sabe perdonar, 18) Tiende a ser desorganizado/a, 19) Se preocupa mucho por las cosas, 20) Tiene una imaginación activa, 21) Tiende a ser callado/a, 22) Generalmente es confiado/a, 23) Tiende a ser perezoso/a, 24) Es emocionalmente estable, no se altera fácilmente, 25) Es inventivo/a, 26) Tiene una personalidad asertiva, 27) Puede ser frío/a y distante, 28) Persevera hasta terminar el trabajo, 29) Puede ser temperamental, de humor cambiante, 30) Valora las experiencias artísticas y estéticas, 31) Es a veces tímido/a, inhibido/a, 32) Es considerado/a y amable con casi todos, 33) Hace las cosas de manera eficiente, 34) Permanece tranquilo/a en situaciones de tensión, 35) Prefiere el trabajo rutinario, 36) Es sociable, amigable, 37) A veces es grosero/a con los demás, 38) Hace planes y los sigue cuidadosamente, 39) Se pone

nervioso/a con facilidad, 40) Le gusta reflexionar, jugar con las ideas, 41) Tiene pocos intereses artísticos, 42) Le gusta cooperar con los demás, 43) Se distrae fácilmente, 44) Es sofisticado/a en arte, música o literatura.