

Cansancio emocional, despersonalización y realización en trabajadores del sector bancario

Santiago F. Rodríguez V.

Maestría en Seguridad y Salud Ocupacional

Introducción

Problema

Hoy en día, el estrés está provocando grandes problemas en nuestra sociedad y en el mundo entero.

Contexto

El estrés se entiende como una reacción del organismo frente a un evento externo.

Justificación

Es el interés de este estudio poder determinar el grado de cansancio emocional, la despersonalización y la realización.

Introducción

Objetivo

Determinar los factores de influencia asociados al estrés laboral en Cajeros de una agencia bancaria del sector financiero.

Material - Métodos

Tipo / Diseño

Estudio descriptivo de corte transversal.

Ecuador; Banco Pichicha. Del 27 de abril al 4 mayo de 2017

Población / Muestra

400 cajeros de 220 agencias a nivel nacional.

Criterios inclusión

Variables socio-laborales; sexo, edad, antigüedad laboral y horas trabajadas semanalmente.

Material - Métodos

Herramientas / Métodos de Recogida de Información

Sistema de intranet corporativo.

Maslach Burnout Inventory

Análisis estadístico

Microsoft Excel y fueron analizados mediante Statistical Package for the Social Sciences (versión 24).

Frecuencia absolutas y relativas, media aritmética y desviación estándar.

Resultados

Tabla 1. Distribución socio-laboral de los cajeros encuestados (n=400).

	Hombre		Mujer		Total	
	N	%n	n	%n	n	%n
Edad						
18-24	34	27,2%	70	25,5%	104	26,0%
25-31	58	46,4%	133	48,4%	191	47,8%
32-38	17	13,6%	47	17,1%	64	16,0%
39-45	5	4,0%	18	6,5%	23	5,8%
46-52	9	7,2%	5	1,8%	14	3,5%
53-59	2	1,6%	2	0,7%	4	1,0%
Antigüedad Laboral						
<1 año	35	28,0%	51	18,5%	86	21,5%
1 a 2 años	21	16,8%	52	18,9%	73	18,3%
3 a 4 años	30	24,0%	74	26,9%	104	26,0%
>5 años	39	31,2%	98	35,6%	137	34,3%
Horas Semanales						
<40	1	0,8%	3	1,1%	4	1,0%
40	7	5,6%	31	11,3%	38	9,5%
>40	117	93,6%	241	87,6%	358	89,5%

Resultados

Tabla 2. Frecuencia e intensidad de los factores del Síndrome de Burnout.

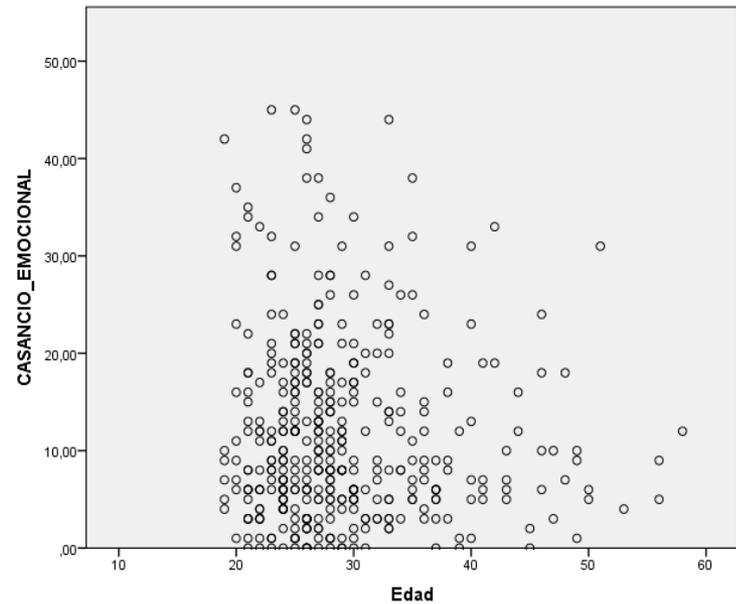
	Hombre		Mujer		Total		Media	Desviación Estándar
	n	%n	N	%n	n	%n		
Cansancio Emocional							11,8	9,5
Bajo	80	64,0%	197	71,6%	277	69,3%		
Medio	27	21,6%	56	20,4%	83	20,8%		
Elevado	18	14,4%	22	8,0%	40	10,0%		
Despersonalización							3,7	4,6
Bajo	58	46,4%	156	56,7%	214	53,5%		
Medio	44	35,2%	94	34,2%	138	34,5%		
Elevado	23	18,4%	25	9,1%	48	12,0%		
Realización Personal							39,6	3,8
Bajo	6	4,8%	16	5,8%	22	5,5%		
Medio	38	30,4%	82	29,8%	120	30,0%		
Elevado	81	64,8%	177	64,4%	258	64,5%		

Resultados

Figura 1. Escala Maslach Burnout Inventory

Escala	Ítem	Baja	Media	Alta
CE	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20	< 18	19-27	>27
DP	5, 10, 11, 15, 22	< 6	6-9	> 9
RP	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21	< 33	34-39	> 40

Figura 2. Cansancio Emocional



Resultados

Figura 3. Despersonalización.

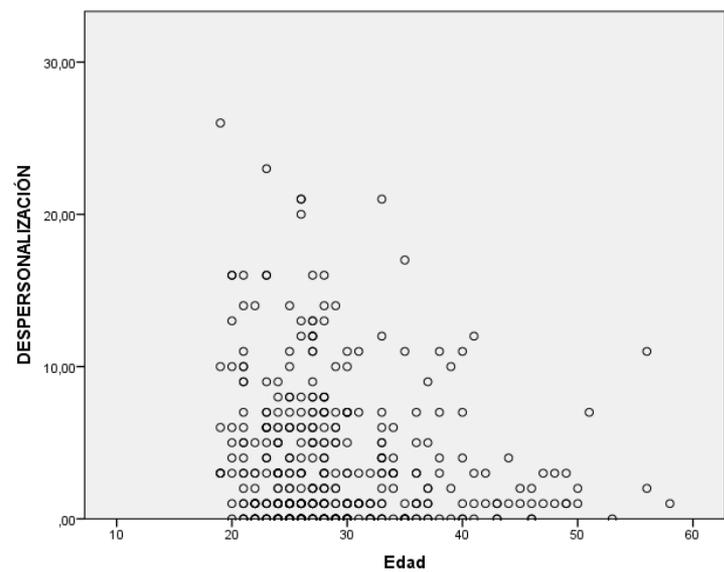
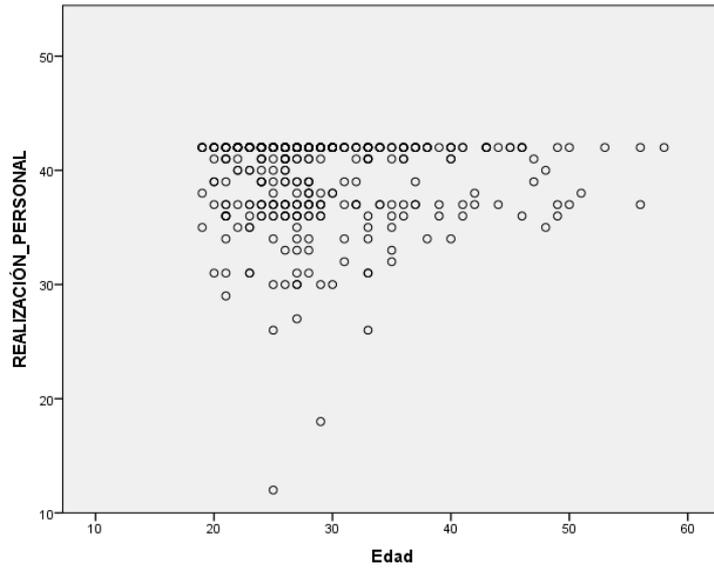


Figura 4. Realización personal.



Conclusiones

Conclusión 1

Los resultados demostraron que un 27% (n=108) de los Cajeros se encuentran con indicios de Burnout.

Conclusión 2

Trabajar en la autoestima de los cajeros, puesto que el nivel de falta de realización personal es muy elevado

Conclusión 3

Las autoridades de las agencias deben preocuparse no solo por el beneficio de la institución sino también por la salud de los empleados.

Conclusión 4

Factores que inciden negativamente sobre las actividades, el rendimiento y la satisfacción laboral.

Limitaciones del estudio

Limitaciones 1

La encuesta fue dirigida a una población de 1.000 Cajeros, pero por sus responsabilidades únicamente se logró obtener una muestra de 400 encuestas.

Limitaciones 2

Posterior al cierre de las encuestas (6 días), varios Cajeros solicitaban extensión de tiempo.

Fortalezas del estudio

Que relevancia tiene el estudio

Manejar y enfrentar el estrés y de esa manera brinden un mejor servicio a los usuarios

Que impacto tiene el estudio

Afrontar el estrés y a mantener un ambiente adecuado en el trabajo

Preguntas

