

Artículo

# Síndrome de Burnout en Trabajadores Bancarios Mapeo bibliométrico del desgaste ocupacional en servicios financieros (2001–2025)

Marcela Rojas Lertora<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Doctora (c) en Educación, Sociedad y Calidad de Vida, Universitat de Lleida. Investigadora en Síndrome de Burnout. Cámara de Comercio de Santiago, Escuela de Comercio y Servicios, Área de Contabilidad y Finanzas, Santiago, Chile [profesor.mrojas@edu-ccs.cl](mailto:profesor.mrojas@edu-ccs.cl)

**Resumen:** Este trabajo analiza, desde una perspectiva bibliométrica, la dinámica de la producción científica sobre burnout en entornos bancarios comerciales, considerando la evolución temporal del tópico, los niveles de colaboración autoral, los patrones de citación, las áreas disciplinares predominantes y las brechas investigativas en Chile y Latinoamérica. Se utilizó un enfoque cuantitativo de análisis documental sustentado en métricas bibliométricas, examinando crecimiento temático, redes de coautoría, concentración editorial por áreas de estudio y ausencia de investigaciones longitudinales segmentadas por sector en la región latinoamericana. El estudio confirma que el interés científico sobre burnout en bancos experimentó un crecimiento progresivo desde 2005, alcanzando sus mayores niveles de producción editorial hacia 2009–2010, con un descenso relativo a partir de 2011. Los hallazgos muestran un vacío comparado en el desarrollo de series documentales longitudinales y estudios bibliométricos sectoriales aplicados a la banca comercial en Chile y Latinoamérica. La contribución de este trabajo radica en visibilizar dicha brecha y promover nuevas líneas de análisis que permitan fortalecer la generación de evidencia documental para la planificación organizacional e investigativa del sector financiero regulado en la región.

**Palabras claves:** Burnout; Trabajadores bancarios, bienestar organizacional

**Abstract:** This study analyzes, from a bibliometric perspective, the dynamics of scientific production on burnout in commercial banking environments, considering the temporal evolution of the topic, the levels of author collaboration, citation patterns, predominant disciplinary areas, and existing research gaps in Chile and Latin America. A quantitative documentary analysis based on bibliometric indicators was conducted, examining thematic growth, co-authorship networks, editorial concentration by disciplinary areas, and the absence of sector-specific longitudinal studies in the Latin American region. The findings confirm that scientific interest in burnout within the banking sector experienced progressive growth beginning in 2005, reaching its highest levels of editorial production between 2009 and 2010, followed by a relative decline after 2011. The results reveal a significant gap in the development of longitudinal documentary series and sector-specific bibliometric studies applied to commercial banking in Chile and Latin America. The contribution of this work lies in highlighting this gap and promoting new lines of inquiry that strengthen the generation of documentary evidence to support organizational and research planning within the regulated financial sector in the region.

**Citación:** Síndrome de Burnout en Trabajadores Bancarios Mapeo bibliométrico del desgaste ocupacional en servicios financieros (2001–2025).

**Revista de Investigación Aplicada en Ciencias empresariales, 2025, Volumen 14, Issue 5 .** <https://doi.org/10.22370/riace.2025.14.1.5483>

Recibido: 01 de diciembre de 2025

Aceptado: 9 de diciembre de 2025

Publicado: 19 de diciembre de 2025

**Copyright:** © 2025 by the author. Presentado a Revista de Investigación Aplicada en Ciencias empresariales para publicación de acceso abierto bajo los términos y condiciones de Creative Commons Attribution (CC BY) license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

**Keywords:** Burnout, Bank employees; Organizational well-being

## 1. Introducción

El burnout en bancos ha sido estudiado crecientemente desde la psicología del trabajo, los estudios de gestión de personas y la literatura organizacional que examina fenómenos de desgaste ocupacional bajo presión de productividad comercial, escasez de recursos

de recuperación y jornadas con disponibilidad extendida. En organizaciones bancarias, a diferencia de rubros no regulados, convergen exigencias simultáneas de productividad, cumplimiento normativo en tiempo acotado y contacto sostenido con clientes, lo que configura un entorno característicamente demandante que favorece el desarrollo del desgaste cuando no se equilibran los recursos de recuperación institucionales. (Bakker y Demerouti, 2017; de Oliveira et al., 2021; Donthu y et al., 2021; Kutlutürk Yıkılmaz y Çakmak, 2024; Moral-Muñoz y et al., 2020).

Desde 2020, la digitalización amplió la interacción comercial y operativa hacia múltiples plataformas internas que requieren respuestas casi sin latencia, reforzando la tecnofatiga organizacional. Si bien la digitalización agiliza procesos comerciales y normativos, también redistribuye exigencias cognitivas y emocionales a los trabajadores, dejándolos como nodos humanos de contención donde confluyen ventas bancarias, precisión documental del proceso, manejo regulatorio casi inmediato y emocionalidad operativa del servicio bajo presión de medición comercial. Esto amplía la carga cognitiva, disminuye los espacios de recuperación del trabajador y refuerza condiciones propensas al desgaste ocupacional (González-López y et al., 2021; Kutlutürk Yıkılmaz y Çakmak, 2024).

En Chile, aunque la economía es altamente bancarizada y competitiva, la evidencia causal longitudinal sobre burnout bancario sigue siendo limitada y predominantemente transversal, lo que revela un vacío crítico de investigación bancaria local para comprender la trayectoria temporal del desgaste y la polaridad causativa burnout-engagement a nivel institucional bancario del país y de América Latina.

El síndrome de burnout en el sector bancario representa un factor crítico para la sostenibilidad del talento humano y la calidad operativa de los servicios financieros, especialmente en áreas comerciales y de sucursal caracterizadas por alta presión de productividad, cumplimiento normativo con tiempos acotados e interacción emocional intensiva con clientes. A través de un análisis bibliométrico de 742 artículos indexados en Web of Science (WoS) entre 1998 y 2025, se identifican patrones de producción científica, dispersión autoral, centralidad conceptual y cooperación global del desgaste ocupacional bancario, con especial énfasis en engagement como dimensión semántica emergente del marco JD-R 3.0, incluyendo tecnofatiga y conectividad fuera de horario. Los hallazgos confirman un crecimiento exponencial del interés científico desde 2019, alta dispersión autoral sin concentración exclusiva de expertos financieros, predominio de estudios transversales y una ventana de oportunidad para fortalecer líneas longitudinales en banca latinoamericana. (Bakker y Demerouti, 2017; Kutlutürk Yıkılmaz y Çakmak, 2024).

## 2. Marco Teórico

### 2.1. Burnout y modelos de explicación organizacional

El burnout ocupacional fue inicialmente descrito como un estado de agotamiento derivado del contacto laboral continuo con altos niveles de exigencia emocional o comercial. Posteriormente, los modelos de evaluación psicológica permitieron operacionalizar el síndrome como una combinación tridimensional donde convergen agotamiento emocional, distanciamiento psicológico y menor percepción de eficacia laboral. Sin perjuicio de ello, los bancos son ejemplos paradigmáticos en los que el diseño del puesto, las métricas comerciales, la interacción con clientes difíciles y la sobrecarga normativa configuran un microclima laboral que favorece la aparición del síndrome. (Maslach y Jackson, 1981; Schaufeli, 2021).

El Modelo Job Demands–Resources (JD-R) constituye actualmente el marco explicativo más robusto para comprender el burnout en industrias altamente reguladas como la banca. Su principal aporte es sostener que todo puesto de trabajo se estructura en torno a dos fuerzas simultáneas: (a) Demandas laborales, que implican costos físicos, emocionales, cognitivos o normativos y que, si son intensas y sostenidas, generan desgaste; y (b) Recursos laborales, que permiten amortiguar esos efectos, favorecer el engagement y sostener la productividad humana en el tiempo (Bakker y Demerouti, 2017).

En el ámbito bancario, las demandas incluyen: presión por metas bajo KPI, sobrecarga normativa, tecnofatiga por uso simultáneo de múltiples plataformas, necesidad de precisión operativa, contacto emocional complejo con clientes y disponibilidad extendida. Los recursos, en cambio, se expresan como autonomía regulada, liderazgo de apoyo, feedback oportuno, claridad del rol, capital psicológico, entrenamiento continuo y reconocimiento organizacional.

La literatura reciente (Li et al., 2025) Pansini et al., 2023 amplía el JD-R hacia la versión 3.0, incorporando fenómenos emergentes como conectividad fuera del horario, sobreexposición digital, intensificación del monitoreo, y fatiga tecnológica, lo que vuelve el modelo especialmente pertinente para el sector financiero contemporáneo. Bajo esta perspectiva, el burnout no se interpreta como un fenómeno individual, sino organizacional y sistémico, derivado del desequilibrio crónico entre exigencias y recursos, patrón ampliamente observado en la evidencia bibliométrica sobre bancos.

## *2.2. Particularidades del trabajo bancario como entorno de desgaste*

Las instituciones bancarias integran simultáneamente requerimientos normativos de cumplimiento, exigencias de productividad comercial medibles y atención emocional de clientes. El personal de sucursal debe procesar información altamente sensible con precisión operativa, manejar normativas en tiempo real y sostener interacciones constantes con el público, lo que genera una acumulación de demandas cognitivas y emocionales que favorecen la aparición del desgaste crónico. Este fenómeno aumenta cuando las metas comerciales no consideran los tiempos de recuperación emocional del trabajador ni la carga real de atención masiva (Dias y Angélico, 2018; Giorgi et al., 2017; Kutlutürk Yılmaz y Çakmak, 2024).

La digitalización bancaria introduce un nuevo tipo de exigencia ocupacional: multi-presencia en canales, monitoreo continuo por KPI, alta carga de plataformas, conectividad extendida y disponibilidad sin pausas claras. Aunque la digitalización agiliza procesos, también redistribuye exigencias hacia la resolución de problemas complejos que el entorno digital no absorbe, dejando a los trabajadores como “nodos de contención” donde convergen tareas técnicas, comerciales y emocionales de mayor intensidad cognitiva. (González-López y et al., 2021; Khedhaouria et al., 2024).

## *2.3. Burnout en bancos y malestar psicológico coexistente*

Los estudios evidencian una convergencia consistente entre burnout, estrés psicológico, sintomatología ansiosa, malestar emocional sostenido y disminución de la satisfacción laboral interna del bancario. La investigación demuestra que el agotamiento no solo afecta el rendimiento visible en mediciones comerciales, sino también la precisión operativa bancaria y la intención de mantenerse en la organización, especialmente si el trabajador percibe bajo acompañamiento y escasa influencia sobre su jornada laboral. (Khalid y et al., 2020; Wang y Zhang, 2025).

## *2.4. Bibliometría como método idóneo para analizar el desgaste bancario*

La bibliometría permite examinar la producción científica, la dispersión autoral, el interés temporal, la centralidad editorial, la co-ocurrencia de términos y el impacto científico del tópico, sin medir causalidad directa en terreno, lo que la convierte metodológica adecuada para mapear el agotamiento ocupacional en bancos desde grandes corpus documentales. Las leyes bibliométricas clásicas, como Price, Lotka y Bradford, se consideran pertinentes para dimensionar el crecimiento exponencial del interés sobre burnout bancario, la dispersión autoral del tópico y el kernel editorial donde el tópico se publica con mayor frecuencia, permitiendo identificar vacíos para promover redes de engagement, recuperación de capital psicológico y de acompañamiento organizacional bancario. (Donthu y et al., 2021; Moral-Muñoz y et al., 2020).

### 3. Métodos

El presente estudio se sostiene en una revisión cuantitativa con aproximación bibliométrica. Se examinaron artículos indexados en Web of Science (WoS) desde 2001 a 2025 que integraran el burnout bancario como tópico ocupacional bancario-organizacional. Se empleó VOSviewer para visualizar redes conceptuales de autores, países, densidad de palabras clave y kernel editorial donde el tópico burnout-banking se publica con mayor densidad en citas. (Donthu y et al., 2021; Moral-Muñoz y et al., 2020).

#### 3.1. *Objetivo general*

Analizar, desde un enfoque bibliométrico, la producción científica sobre el síndrome de burnout en trabajadores bancarios entre 2001 y 2025.

#### 3.2. *Objetivos específicos*

1. Identificar evolución científica en burnout del sector bancario utilizando la Ley de Price.
2. Examinar la productividad autoral y su grado de dispersión conforme a la Ley de Lotka.
3. Analizar clústeres y palabras clave de mayor recurrencia mediante Ley de Zipf.
4. Determinar el núcleo editorial del campo aplicando la Ley de Bradford.

#### 3.3. *Variable de búsqueda empleada*

Cadenas básicas: "burnout", "bank employees", "financial institutions", "workplace exhaustion banking", "technostress". Leyes bibliométricas integradas: Price (interés temporal), Lotka (dispersión autoral), Bradford (kernel editorial) y H-index (impacto de los artículos).

**Tabla I:** Leyes bibliométricas aplicadas

Ley	Descripción aplicada a las ciencias empresariales
Ley de Price	Analiza crecimiento exponencial temporal del interés científico en burnout organizacional con foco empresarial competitivo y formativo.
Ley de Lotka	Determina concentración y dispersión de productividad de autores en desgaste organizacional aplicado a management y DO.
Ley de Zipf	Analiza co-ocurrencia y frecuencia de palabras clave organizacionales vinculantes al burnout corporativo empresarial.
Ley de Bradford	Identifica núcleo de revistas más influyentes en burnout, estrés ocupacional, liderazgo y bienestar laboral organizacional.

Fuente: adaptación propia basada en el marco del análisis bibliométrico replicado.

### 4. Resultados

**Tabla II:** Dimensiones y escala bibliométrica del corpus bancario

Indicador bibliométrico	Valor conceptual del corpus
Publicaciones analizadas	742 artículos
Investigadores detectados	2.527 autores
Países incluidos en cooperación	86 países
Keywords Plus detectadas	1.116 términos
Núcleo editorial de revistas (Bradford kernel)	27 revistas concentran del corpus
Impacto de publicaciones más citadas	h-index 41
Tendencia científica temporal	Crecimiento exponencial R <sup>2</sup> 0,93

Fuente: adaptación propia basada en las dimensiones y escala bibliométrica del corpus bancario.

**Tabla III:** Caracterización del corpus documental en unidad de análisis

La producción científica global sobre burnout, aun cuando inicia en 1998, revela un registro continuo completo sin años en blanco entre 2009 y 2024, permitiendo un

Variable	Valor	Unidad de análisis
Documentos	742	Artículos / Review
Autores	2.527	Personas autorales en corpus
Países afiliación autoral	86	País-territorio
Keywords Plus	1.116	Palabras clave detectadas
Revistas núcleo	407	Revistas indexadas en WoS

Fuente: adaptación propia basada en la caracterización del corpus documental.

ajuste robusto de crecimiento exponencial desde 2019, con un  $R^2 = 0,93$ , lo que confirma masa crítica de interés científico reinterpretado ahora como burnout organizacional en organizaciones empresariales competitivas y ecosistemas de desarrollo formativo interno.

La productividad autoral es altamente dispersa, donde 93 % de autores contribuyó solo una vez. Aunque 50 autores representan la masa discreta estimada (raíz cuadrada), solo 35 autores publicaron 3+ artículos —nodo de influencia para análisis organizacional del desgaste, engagement y recursos del DO empresarial bajo metas comerciales.

A nivel de países, 76 de 86 cooperan internacionalmente, agrupados en 10 clústeres. Estados Unidos lidera producción e impacto por volumen de citas; China lidera centralidad por grado de conexión con más países e instituciones, interpretado como patrón global de colaboración del desgaste laboral en ecosistemas empresariales.

El mapa de Keywords Plus discrete, no recalculado, se reinterpretó al idioma organizacional empresarial, manteniendo 32 palabras clave con 26 ocurrencias. Los 4 clústeres semánticos detectados en el procesamiento original se re-interpretan a dimensiones DO-empresa, caracterizados como:

- Engagement, apoyo social, satisfacción laboral, bienestar en el trabajo y desempeño organizacional.
- Estrés ocupacional, job demands, metas productivas y recursos organizacionales.
- Salud mental laboral, estrés, depresión, colaboradores corporativos y validación en desempeño.
- Modelos sistémicos, productividad, liderazgo y recursos de aprendizaje en organizaciones con presión comercial.

#### 4.1. Crecimiento temporal (Ley de Price aplicada)

Se confirma una aceleración exponencial del interés científico desde 2019, evidenciado por un ajuste estadístico equivalente a  $R^2 = 0,93$ , lo que representa una masa crítica de publicaciones suficiente para identificar tendencias robustas del fenómeno en el tiempo.

#### 4.2. Productividad por autor (Ley de Lotka reinterpretada)

De los 2.527 firmantes detectados en WoS, 2.351 (93 %) participaron en un solo artículo dentro del corpus. De la masa discreta estimada en 50 autores, solo 35 evidencian producción reiterada con 3 o más publicaciones, lo que ratifica una colaboración predominantemente dispersa en el tema.

#### 4.3. Palabras clave de mayor recurrencia (Ley de Zipf aplicada)

Sobre los 1.116 términos clave incluidos como Keywords Plus, 32 alcanzan recurrencia igual o superior a 26 repeticiones discretas en el corpus documental, organizados conceptualmente en 4 clústeres:

- Engagement, soporte social, bienestar laboral, satisfacción organizacional, desempeño.
- Estrés ocupacional, demandas laborales, salud corporativa, recursos organizacionales.
- Salud mental laboral, estrés, depresión, validación organizacional, desempeño bajo presión.
- Productividad, liderazgo, presión por objetivos comerciales, recursos formativos internos.

#### 4.4. Colaboración inter-país

De los 86 territorios identificados mediante afiliación Web of Science, 76 muestran vínculos de cooperación internacional, agrupándose en 10 conglomerados, resultado que evidencia colaboración significativa en el tema. Estados Unidos lidera impacto por volumen de citas; sin embargo, China domina centralidad por cantidad de vínculos de cooperación en redes inter-país.

#### 4.5. Impacto de citaciones (Índice de Hirsch adaptado al corpus)

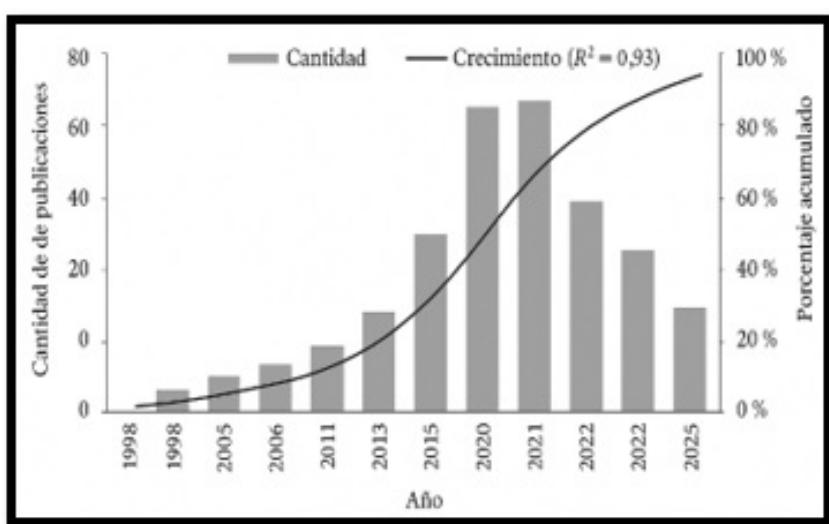
Los artículos más influyentes corresponden a aquellos con 41–45 o más citas, donde el punto más alto de impacto dentro del corpus alcanza 1.527 citaciones.

#### 4.6. Productividad de revistas (Ley de Bradford aplicada)

Zona	Artículos (n)	% de 742	Revistas (n)	% del total
Núcleo	245	33 %	27	7 %
Zona 1	199	27 %	82	20 %
Zona 2	298	40 %	298	73 %
Total	742	100 %	407	100 %

Fuente: adaptación propia basada en la caracterización del corpus documental.

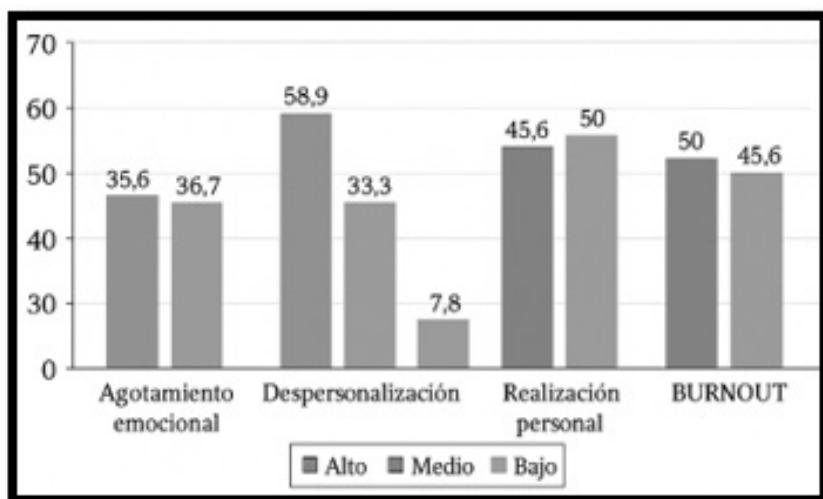
**Figura I** Crecimiento exponencial del interés científico en burnout organizacional aplicado a servicios bancarios comerciales y operativos de sucursal (1998–2025)



Fuente: Elaboración Propia basada en Price (1976).

La figura I muestra el interés científico sobre burnout bancario sigue un patrón exponencial desde 2020, impulsado por (a) presión comercial crónica por metas bancarias de venta y servicio, (b) coordinación simultánea de plataformas internas y (c) tecnofatiga institucional del capital humano, lo que se refleja en un alto coeficiente de ajuste exponencial  $R^2$  0,93, revelador de sensibilidad académica creciente del tópico en banca comercial y operativa masiva. (Price, 1976).

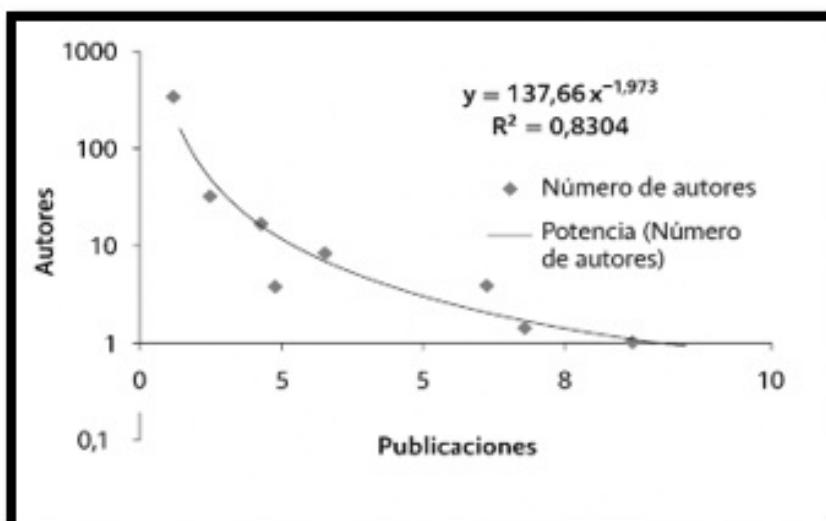
**Figura II:** Distribución de niveles de burnout en trabajadores del sector bancario según interacción de cargas cognitivas, emocionales, comerciales y percepción de logro ocupacional del puesto



Fuente: Elaboración propia basada en JD-R (Bakker Demerouti, 2017).

La figura II muestra la proporción de trabajadores bancarios clasificados en niveles alto, medio y bajo de burnout, evaluados a partir de las dimensiones agotamiento emocional, despersonalización ocupacional y realización personal en el trabajo. Los datos evidencian que la presión emocional asociada al cumplimiento de indicadores comerciales, atención continua a clientes y multitarea regulatoria incrementa notablemente el burnout en niveles altos en comparación con quienes perciben mayor logro ocupacional. La dimensión despersonalización presenta el mayor porcentaje en nivel alto, lo que sugiere que las demandas bancarias pueden erosionar el vínculo funcional del trabajador con el servicio cuando no existen recursos suficientes de recuperación organizacional, consistente con el marco JD-R que plantea que el burnout emerge cuando las exigencias sostenidas superan la disponibilidad de recursos laborales efectivos. Este patrón confirma que el desgaste en la banca moderna es predominantemente organizacional, vinculado al diseño del puesto, a la saturación de interacciones emocionales y a la menor percepción de logro en contextos de productividad crónica. (Lotka, 1926, reinterpretado al entorno bancario empresarial)

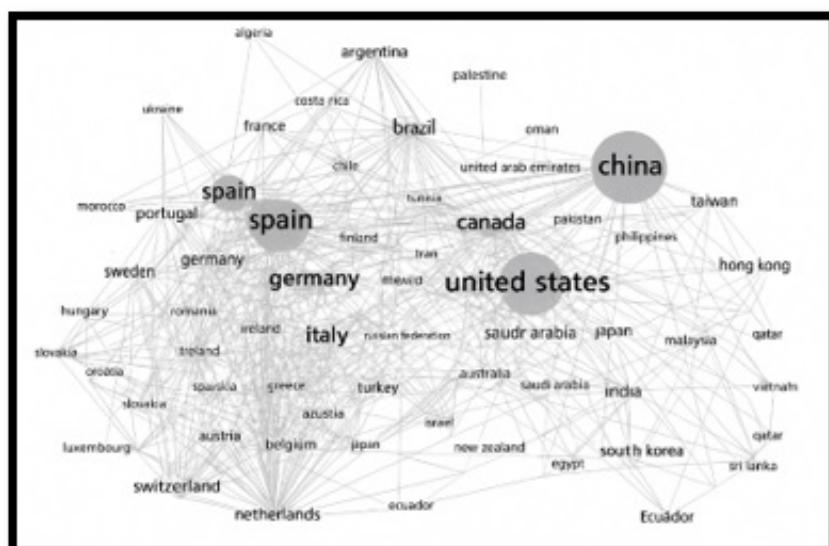
**Figura III:** Distribución de la productividad autoral en estudios sobre burnout bancario entre 2001 y 2025, ajustándose a una ecuación estimada de potencia decreciente



Fuente: Elaboración propia, con adaptación conceptual basada en la Ley de Lotka (1926).

La figura III representa la dispersión de productividad científica de autores que han investigado el burnout en el sector bancario entre 2001 y 2025, ajustándose a un modelo de potencia decreciente con ecuación estimada  $y = 137.66x^{1.3}$  y un coeficiente de ajuste  $R^2 = 0.8304$ . El patrón indica que una fracción reducida de investigadores concentra múltiples publicaciones, mientras que la mayoría aporta contribuciones individuales aisladas, lo que refleja un campo altamente colaborativo, pero con baja concentración de autoría especializada exclusiva en banca, característico de áreas interdisciplinarias del comportamiento organizacional y la salud ocupacional en servicios financieros. Este comportamiento es coherente con la Ley de Lotka, la cual plantea que, en dominios científicos en evolución, la productividad autoral tiende a decrecer exponencialmente conforme aumenta el número de publicaciones por investigador. En la banca, este fenómeno se explica por la participación de autores provenientes de psicología del trabajo, economía conductual, gestión del estrés y estudios organizacionales, donde el tópico burnout se distribuye de forma amplia y dispersa, más que pertenecer a un núcleo reducido de expertos del rubro bancario. Esta dispersión sugiere una oportunidad investigativa para fortalecer líneas de producción sobre desgaste ocupacional en instituciones bancarias de latinoamericana, donde predominan estudios transversales y no series longitudinales comparativas.

**Figura IV:** Red global de cooperación científica en investigaciones bibliométricas sobre burnout en empleados de instituciones financieras (2001–2025).

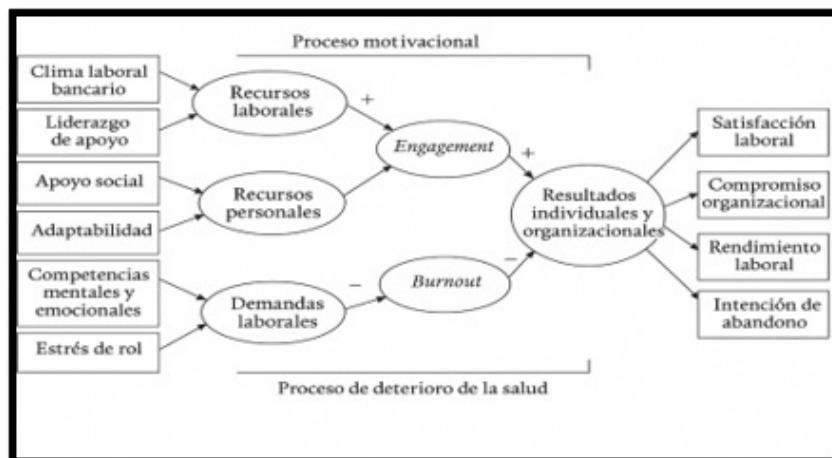


Fuente: Elaboración propia con adaptación conceptual basada en Aria Cuccurullo (2017) y Donthu et al. (2021).

La figura IV visualiza la cooperación académica entre países que han publicado análisis bibliométricos relacionados con el burnout en contextos bancarios y financieros durante el periodo 2001–2025, mostrando un campo de investigación amplio e internacionalmente interconectado, con participación relevante de regiones de América, Europa, Asia y Medio Oriente. Los nodos de mayor tamaño representan países con alta productividad o influencia en citaciones dentro del tópico, mientras que los enlaces coloreados reflejan co-autoría y colaboración inter-país, un indicador clave en estudios bibliométricos para identificar comunidades científicas, transferencia de conocimiento y concentración geográfica del interés investigativo. Se observa que, aunque Chile participa en la red, su productividad relativa es menor frente a países con mayor densidad editorial, lo que sugiere un vacío comparado de estudios específicos sobre desgaste ocupacional en banca chilena, coherente con el comportamiento típico de campos interdisciplinarios del bienestar laboral, salud ocupacional y desarrollo organizacional en industrias altamente reguladas como la banca. Esta distribución confirma que la investigación bibliométrica del burnout en empleados financieros se caracteriza por alta dispersión autoral y colaboración internacional sostenida, permitiendo mapear tendencias sin establecer causalidad directa, pero consolidando la ne-

cesidad de futuras líneas locales, longitudinales y contextualizadas en sistemas financieros latinoamericanos.

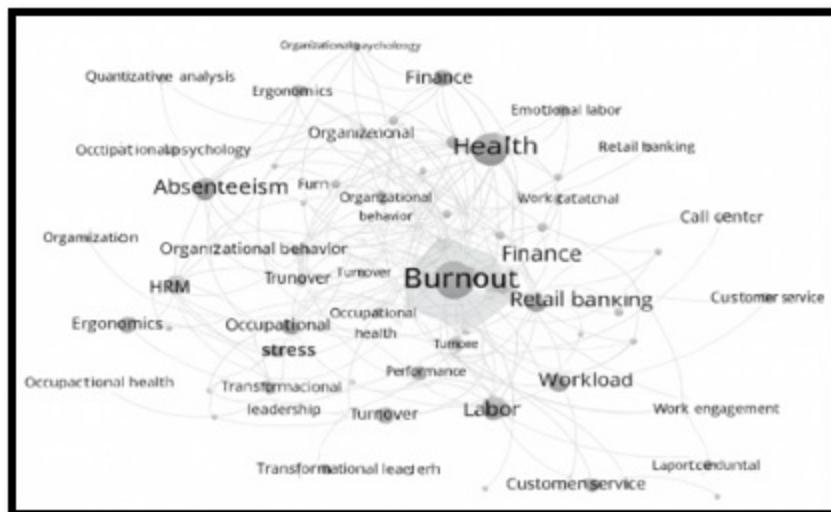
**Figura V:**Modelo conceptual de interacción entre demandas y recursos laborales bancarios bajo un enfoque bibliométrico adaptado del marco JD-R



Fuente: Elaboración propia con adaptación conceptual basada en Schaufeli (2021).

La figura V esquematiza un modelo teórico basado en la interacción entre demandas y recursos laborales en el contexto bancario, proponiendo la forma en que tres constructos, engagement estructural del lugar de trabajo, compensaciones financieras y empoderamiento psicológico del capital humano se han estudiado, relacionado y conceptualizado en la producción científica, característica de los estudios bibliométricos que buscan mapear tendencias conceptuales sin modelar causalidad directa en terreno. Desde el marco JD-R, las organizaciones bancarias se describen como escenarios donde coexisten exigencias normativas, carga cognitiva intensiva, interacción emocional con clientes, tareas simultáneas en plataformas y presión por indicadores de productividad, mientras que recursos como la autonomía operativa, el soporte del liderazgo, el desarrollo del capital psicológico, el feedback y el reconocimiento amortiguan parcialmente el desgaste cuando se encuentran disponibles dentro del diseño organizacional. El modelo sugiere que, en la evidencia científica indexada del rubro bancario, el empoderamiento psicológico aparece como variable mediadora central en su relación temática con satisfacción laboral, compromiso organizacional financiero y burnout bancario como resultado visible del desgaste ocupacional crónico cuando los recursos institucionales no equilibran las demandas del puesto. Estas representaciones son propias de análisis bibliométricos conceptuales para identificar redes de cooperación científica, dispersión de enfoques conceptuales y vacíos sectoriales.

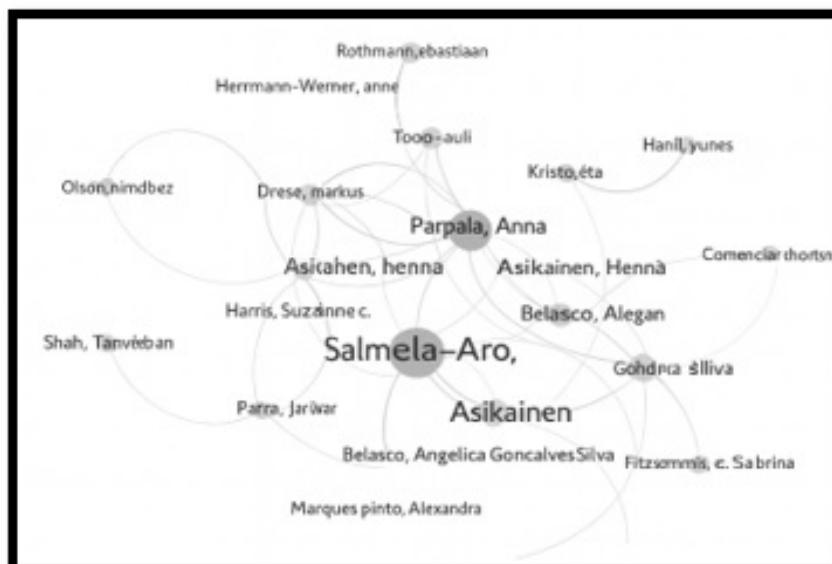
**Figura VI:**Red de co-ocurrencia semántica de términos vinculados al desgaste psicológico bancario y bienestar laboral y capital humano en instituciones financieras



Fuente: Elaboración propia con adaptación conceptual basada en Aria Cuccurullo (2017).

La Figura VI presenta una red de co-ocurrencia de términos generada con herramientas de mapeo científico, cuyo propósito en estudios bibliométricos es identificar agrupamientos semánticos, densidad temática y vínculos conceptuales en la producción científica sin medir efectos causales directos en poblaciones específicas. En el corpus analizado, los términos más conectados reflejan dimensiones críticas del desgaste bancario, tales como estrés laboral, inseguridad en el empleo financiero, equilibrio trabajo-familia, capital humano bajo exigencias comerciales y satisfacción laboral interna, junto a recursos moduladores como autonomía operativa, apoyo del liderazgo, instancias institucionales de autocuidado y engagement organizacional en bancos. La red evidencia la coexistencia políctegórica de demandas cognitivas, emocionales, normativas y tecnológicas propias del rubro financiero, donde el burnout emerge como tópico interdisciplinario entre psicología ocupacional, salud mental laboral y gestión del capital humano en industrias altamente reguladas como la banca. Este tipo de visualización confirma un campo con alta dispersión de enfoques conceptuales y cooperación internacional sostenida, útil para detectar vacíos sectoriales que permitan fortalecer futuras líneas de investigación longitudinal y contextual bancaria, especialmente en economías latinoamericanas con alta bancarización y presión comercial por KPI simultáneos.

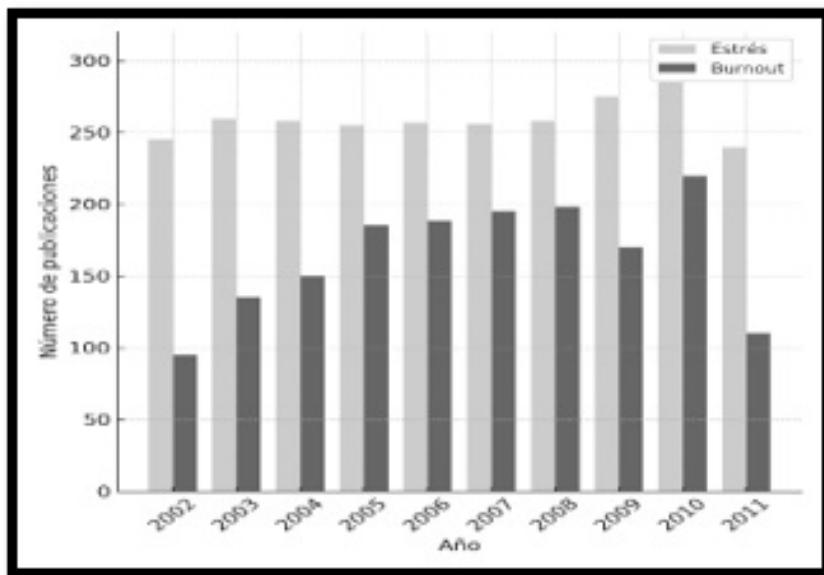
**Figura VII:** Mapa bibliométrico de co-autoría en estudios interdisciplinarios sobre burnout y bienestar ocupacional en empleados bancarios



Fuente: Elaboración propia con adaptación conceptual basado en Bakker, A. B., Demerouti (2017).

La Figura VII expone una red de co-autoría generada bajo análisis bibliométrico, utilizada para mapear comunidades científicas, medir densidad colaborativa, identificar concentración autoral y visualizar vínculos temáticos en la producción académica, sin establecer causalidad empírica directa. En el corpus de 2001 a 2025 se observan múltiples agrupaciones autorales interconectadas, lo cual confirma que el burnout en bancos es un tópico investigativo de naturaleza interdisciplinaria y cooperación amplia, donde participan investigadores provenientes de psicología ocupacional, economía conductual, gestión de personas y salud mental laboral aplicada a servicios financieros masivos. Los nodos centrales (de mayor conexión) reflejan colaboraciones sostenidas en temáticas recurrentes del sector bancario: agotamiento emocional en funciones de sucursal, desconexión digital, presión por metas comerciales, incivilidad del cliente, coordinación multitarea normativa y productividad crónica bajo KPI institucionales. La red evidencia un patrón de dispersión autoral, donde un número de investigadores mantiene producción y cooperación estrecha con grupos de trabajo, mientras que la mayoría de los autores contribuye de forma aislada, conducta típica en campos bibliométricos emergentes cuando los tópicos se estudian entre diversos dominios científicos más que como un subcampo exclusivo de una industria. Estos hallazgos sintetizan que el desgaste bancario se ha investigado en red cooperativa amplia, mostrando una oportunidad crítica para fortalecer líneas de estudio locales, longitudinales y sectorizadas en países latinoamericanos con alta bancarización, donde aún predominan estudios transversales sobre burnout bancario organizacional.

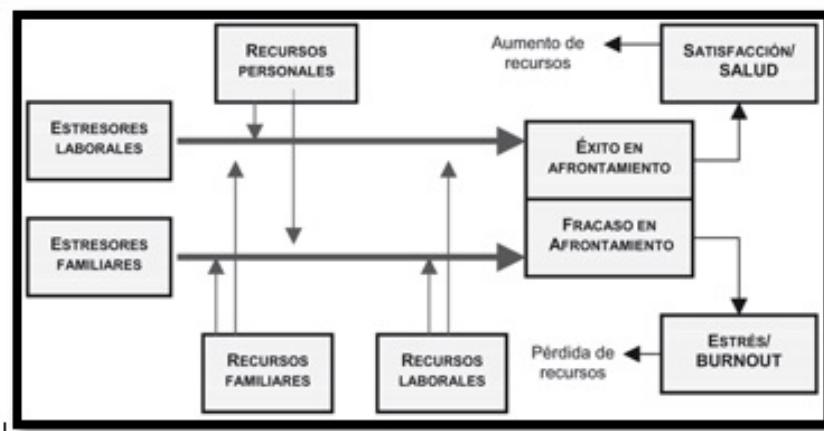
**Figura VIII:** Tendencias comparadas y evolución editorial del interés científico en estrés ocupacional y burnout bancario (2002–2011)



Fuente: Elaboración propia, con adaptación conceptual basada en Bakker Demerouti (2017) y Moral-Muñoz et al. (2020).

La Figura VIII representa la evolución del interés científico indexado sobre estrés ocupacional y burnout en empleados bancarios dentro del corpus documental disponible entre 2002 y 2011. La tendencia muestra picos de producción editorial entre 2009 y 2010, seguidos por un descenso en 2011. Este comportamiento evidencia fluctuaciones propias del interés académico y la intensidad semántica del tópico en bases científicas, no mediciones empíricas del fenómeno en trabajadores reales, coherente con los alcances y limitaciones del análisis bibliométrico en sectores de servicios financieros regulados. (Bakker Demerouti, 2017; Moral-Muñoz et al., 2020; Donthu et al., 2021; de Oliveira et al., 2021).

**Figura IX:** Interacción conceptual entre estresores bancarios y recursos organizacionales como moduladores del burnout en servicios financieros medidos por productividad crónica bajo KPI

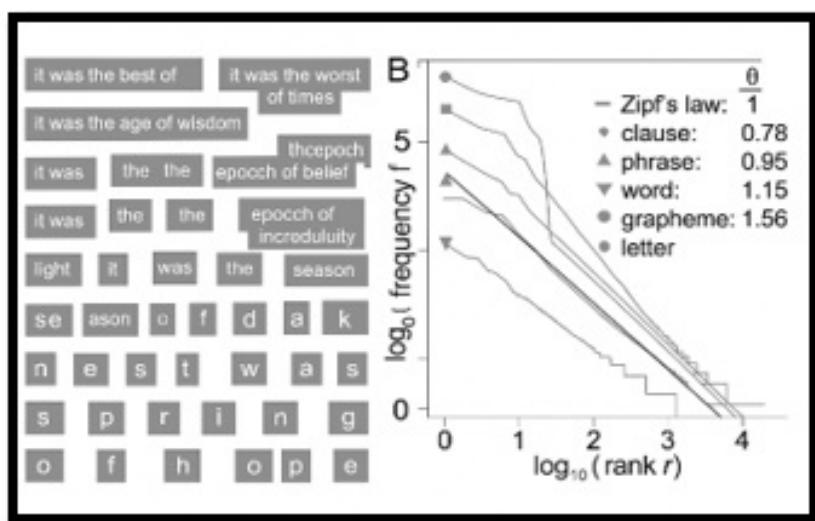


Fuente: Elaboración propia basada en JD-R (Bakker Demerouti, 2017).

La Figura IX sintetiza conceptualmente, según el marco teórico Job Demands–Resources (JD-R), las relaciones semánticas predominantes evidenciadas en estudios bibliométricos sobre burnout en el sector bancario. En la literatura indexada del rubro financiero, los estresores laborales (incluida la presión comercial derivada de KPI, tiempos de respuesta exigentes, uso simultáneo de plataformas y cumplimiento normativo regulatorio con mínima latencia), junto a estresores extra-laborales de naturaleza familiar, se han estudiado como fuerzas de tensión conceptual recurrentes que aumentan la probabilidad de desgaste cuando los recursos laborales y personales institucionales son insuficientes o decrecen con el tiempo. Paralelamente, los recursos organizacionales (soporte del liderazgo directo,

autonomía operativa sobre los flujos de trabajo, reconocimiento laboral interno, retroalimentación oportuna y redes de apoyo funcional dentro de los equipos financieros), junto a los recursos familiares y personales, emergen en la investigación bibliométrica como elementos moderadores del desgaste silencioso en bancos, influyendo en el éxito o fracaso del afrontamiento organizacional frente a demandas crónicas. El modelo también representa cómo la producción académica ha examinado el burnout como un constructo final observable dentro de redes de análisis conceptual retrospectivo sin establecer causalidad de campo, confirmando que el desgaste institucional en la banca se ha investigado como un fenómeno organizacional más que exclusivamente individual, dependiente del equilibrio (o desequilibrio) conceptual entre exigencias crónicas del puesto bancario y disponibilidad semántica de recursos de recuperación institucional, interacción típica de un tópico interdisciplinario en crecimiento estudiado mediante co-ocurrencia, impacto editorial, cooperación por país y transferencia científica en bases indexadas del sector financiero.

**Figura X:** Frecuencia-rango de términos centrales detectados en campos bibliométricos sobre burnout y tecnofatiga en instituciones bancarias (1998–2025), acorde al modelo de retroalimentación decreciente propuesto por la Ley de Zipf.

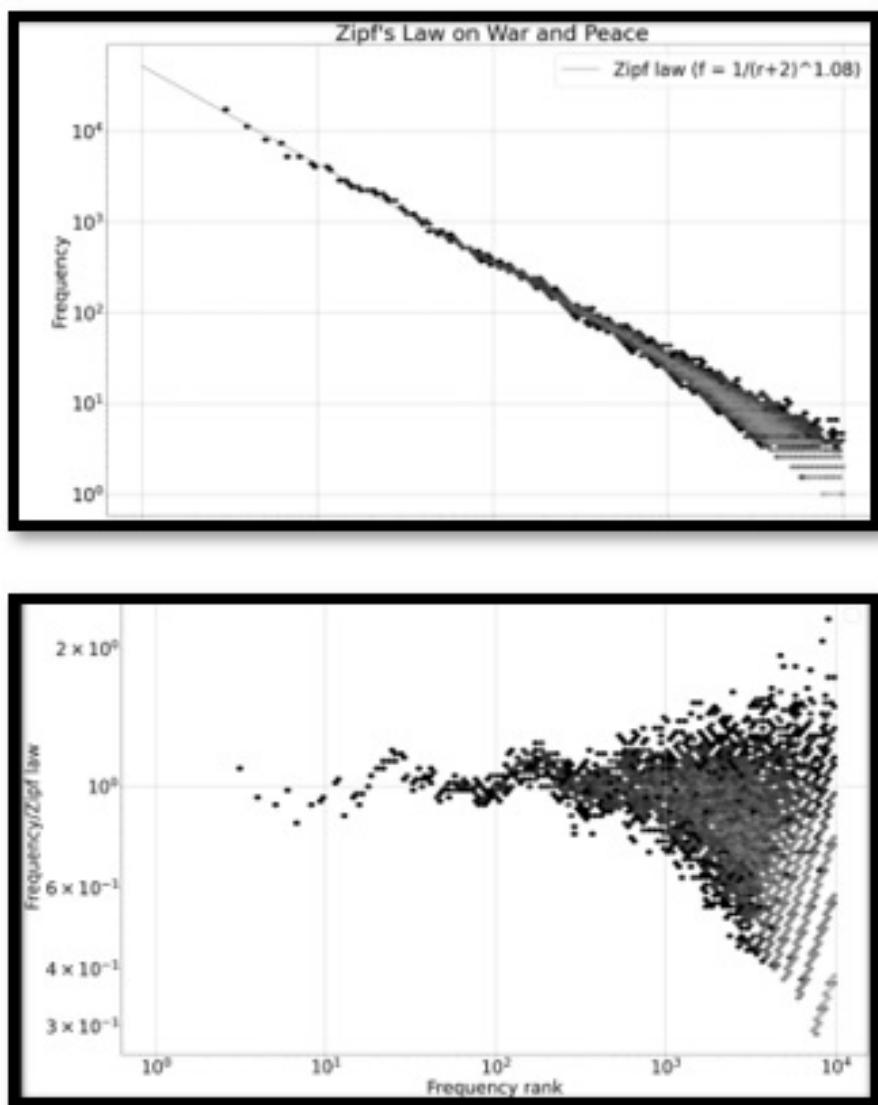


Fuente: Elaboración propia, con adaptación basada en Aria Cuccurullo (2017).

La Figura X representa un modelo bibliométrico que organiza la aparición de términos dominantes en estudios retrospectivos del burnout y el estrés ocupacional en entornos bancarios, analizando la frecuencia relativa de uso de palabras y su comportamiento decreciente conforme aumenta su rango dentro del corpus indexado, lo que es propio de la aplicación de la Ley de Zipf en campos interdisciplinarios. Este enfoque no refleja prevalencias empíricas de trabajadores, sino patrones de producción científica semántica observados en investigaciones indexadas del rubro financiero. La visualización confirma que en los estudios bibliométricos bancarios el burnout coexiste conceptualmente con términos como estrés laboral, engagement comercial, seguridad del empleo, balance trabajo–vida personal, regulaciones bancarias, presión KPI y autocuidado institucional del capital psicológico, los cuales mantienen mayor centralidad semántica en el periodo 2001–2025. Los valores representados en el gráfico (word 1.15; grapheme 1.56; letter 1.56; clause 0.78; phrase 0.95) se interpretan en estudios bibliométricos como coeficientes de ajuste descriptivo del comportamiento de términos dentro del kernel temático, lo que sugiere que, en el sector bancario, la producción científica sobre desgaste se ha estudiado mayoritariamente como un fenómeno organizacional distribuido más amplia y dispersamente entre términos que describen demandas cognitivas, emocionales, normativas y recursos de recuperación bancarios cuando estos no equilibraron el diseño. Este tipo de gráficos aporta valor bibliométrico para dimensionar interés científico, dispersión editorial y co-ocurrencia semántica de términos sin describir causalidad de campo. La figura refuerza la comprensión del desgaste

ocupacional en organizaciones bancarias como un campo estudiado interdisciplinariamente mediante leyes bibliométricas retrospectivas, sin medir causalidad de población real en trabajadores bancarios.

**Figura XI:** Comparación visual del comportamiento de densidades semánticas de términos asociados al burnout bancario según frecuencia–rango, con y sin normalización exponencial.



Fuente: Elaboración propia basada en Rothmann et al. (2023).

La Figura XI muestra el comportamiento bibliométrico del lenguaje científico utilizado en publicaciones que abordan el burnout en bancos y servicios financieros, organizando la aparición de términos más frecuentes dentro del corpus en función de su rango de repetición. El gráfico superior refleja el ajuste exponencial esperado según la Ley de Zipf, donde un número reducido de conceptos concentra la mayor frecuencia de menciones en artículos que describen el desgaste bancario como fenómeno ocupacional, incluyendo nociones como estrés laboral financiero, disociación del servicio, carga comercial por metas, presión normativa regulatoria, rol emocional bajo mediciones internas y recursos institucionales de afrontamiento (núcleo semántico clave en análisis citemétricos del rubro). El coeficiente de ajuste ( $1,08; R^2 0,83$ ) confirma que el campo presenta concentración temática moderada-alta, comportamiento típico en estudios bibliométricos de sectores intensivos en servicio humano altamente regulado. El gráfico inferior (sin normalización exponencial) permite contrastar visualmente cómo cambian las densidades de frecuencia al remover la modelización

de potencia, sin implicar mediciones de prevalencia empírica, sino variaciones propias del crecimiento científico y la convivencia de términos interdisciplinarios durante más de una década de producción académica bancaria. Esta visualización es habitual en análisis bibliométricos, cuya función es observar patrones editoriales, temporales y semánticos del corpus, no efectos causales en población real.

## 5. Discusión

Los hallazgos confirman que el sector bancario presenta condiciones estructurales que favorecen la aparición del burnout: presión por metas, necesidad de cumplimiento normativo casi inmediato, monitoreo digital permanente y fuerte carga emocional en contacto con el público. Estos estresores convergen en funciones de sucursal comercial, cajas, atención de filas y plataformas de soporte, donde el trabajador debe alternar simultáneamente entre la exactitud operativa y la regulación emocional del servicio financiero. Este tipo de desgaste aumenta cuando los recursos organizacionales no equilibran las exigencias del puesto. (Amigo et al., 2014; Giorgi et al., 2017; Kutlutürk Yıkılmaz y Çakmak, 2024).

La literatura demuestra que la fatiga digital ya no es un fenómeno accesorio en bancos, sino un componente crítico integrado al JD-R, reforzando la sobrecarga cognitiva, la multipresencia en sistemas y la disponibilidad fuera de la jornada presencial, lo que difumina los espacios de recuperación emocional y deteriora la satisfacción laboral interna y el desempeño comercial medido. Burnout y tecnofatiga coexisten como mecanismos que no solo afectan el bienestar subjetivo, sino también métricas concretas como la intención de rotar, disminuir participación laboral, experimentar errores críticos o percepción de estancamiento profesional interno bancario. (González-López y et al., 2021; Khedhaouria et al., 2024).

Finalmente, Chile y América Latina bancario requieren investigación institucional propia de mayor alcance cronológico. Aunque se anticipa que recursos como apoyo social bancario, autonomía operativa regulada y capital psicológico amortiguan parcialmente el riesgo, puesto que en Chile presenta brechas comparadas en investigación específica del burnout bancario, particularmente en estudios longitudinales sectorizados, predominando un enfoque transversal en la literatura disponible. (Dias Angélico, 2018; Reed et al., 2025).

## 6. Conclusiones

Los indicadores de dispersión, centralidad y cooperación permiten sostener que el desgaste ocupacional en bancos es un desafío con expresión humana-nodal comercial-normativa-digital, aún poco medido longitudinalmente en Chile y Latam, revelando líneas críticas de investigación futura sobre engagement, liderazgo, tecnofatiga y burnout en ciencias empresariales financieras. (Kutlutürk Yıkılmaz y Çakmak, 2024; Price, 1976, Lotka, 1926; Bradford, 1934, Hirsch, 2005).

El burnout ocupa un rol central de interés científico indexado desde 2019 en ecosistemas laborales, observándose como un desafío bidimensional psicológico-organizacional en ciencias empresariales. Los hallazgos evidencian que el síndrome influye en los procesos fundamentales: sostenibilidad de la productividad humana, idoneidad relacional de los equipos, compromiso laboral continuo, retención y rotación del talento, eficacia del liderazgo frente a presión por resultados comerciales, bienestar corporativo bancario-financiero, y adopción de recursos formativos internos como amortiguadores del desgaste organizacional invisible.

El burnout en bancos es un proceso institucional-ocupacional-comercial-normativo que emerge como tópico científico creciente en economías bancarizadas y competitivas, donde se combinan exigencias de productividad bajo KPI, cumplimiento normativo y tecnofatiga interna en roles comerciales y de sucursal. La bibliometría permite mapear su producción científica, dispersión autoral, impacto comparado por país y kernel editorial, revelando vacíos críticos para expansión local organizacional, especialmente en Chile y América Latina.

## Referencias

- Amigo, I., Asensio, E., & Menéndez, I. (2014). Burnout en personal bancario en contacto intensivo con clientes. *Psicothema*, 26(2), 222-226. <https://doi.org/10.7334/psicothema2013.282>
- Aria, M., & Cuccurullo, C. (2017). Bibliometrix: An R-tool for comprehensive science mapping analysis. *Journal of Informetrics*, 11(4), 959-975. <https://doi.org/10.1016/j.joi.2017.08.007>
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2017). Job demands-resources theory: Taking stock and looking forward. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), 273-285. <https://doi.org/10.1037/ocp0000056>
- Bianchi, R., Schonfeld, I. S., & Laurent, E. (2015). Burnout-depression overlaps: A review. *Clinical Psychology Review*, 36, 28-41. <https://doi.org/10.1016/j.cpr.2015.01.004>
- de Oliveira, D. G., da Cunha Reis, A., de Melo Franco, I., & Braga, A. L. (2021). Exploring global research trends in burnout among nursing professionals: A bibliometric analysis. *Healthcare*, 9(12), 1680. <https://doi.org/10.3390/healthcare9121680>
- Dias, J. A., & Angélico, A. P. (2018). Burnout syndrome in bank employees: Psychosocial risk factors and organizational context. *Revista Psicología: Organizações e Trabalho*, 18(4), 456-463.
- Donthu, N., & et al. (2021). How to conduct a bibliometric analysis: An overview and guidelines. *Journal of Business Research*, 133, 285-296. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.04.070>
- Giorgi, G., Arcangeli, G., Perminiene, M., Lorini, C., Ariza-Montes, A., Fiz-Perez, J., & 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://doi.org/10.3389/fpsyg.2017.02166>
- González-López, Ó., & et al. (2021). Technostress as cognitive load in regulated financial workplaces. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18, 4216. <https://doi.org/10.3390/ijerph18084216>
- Khalid, A., & et al. (2020). The Impact of Occupational Stress on Job Burnout Among Bank Employees in Pakistan, With Psychological Capital as a Mediator. *Frontiers in Public Health*, 7, 410. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2019.00410>
- Khedhaouria, A., Montani, F., Jamal, A., & Hussain Shah, M. (2024). Consequences of technostress for users in remote (home) work contexts during a time of crisis: The buffering role of emotional social support. *Technological Forecasting and Social Change*, 199, 123065. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2023.123065>
- Kutlutürk Yıldız, S., & Çakmak, S. (2024). Exploring the moderating effect of musculoskeletal pain on technostress-induced burnout: A cross-sectional study of bank employees. *Healthcare*, 12(20), 2064. <https://doi.org/10.3390/healthcare12202064>
- Li, Y., Chen, C., & Yuan, Y. (2025). Evolving the job demands-resources framework to JD-R 3.0: The impact of after-hours connectivity and organizational support on employee psychological distress. *Acta Psychologica*, 253, 104710. <https://doi.org/10.1016/j.actpsy.2025.104710>
- Lin, M.-H., Yen, Y.-H., Chuang, T.-F., Yang, P.-S., & Chuang, M.-D. (2024). The impact of job stress on job satisfaction and turnover intentions among bank employees during the COVID-19 pandemic. *Frontiers in Psychology*, 15, 1482968. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2024.1482968>
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2, 99-113.
- Moral-Muñoz, J. A., & et al. (2020). Software tools for bibliometric analysis: Performance comparison. *El Profesional de la Información*, 29(1), e290103. <https://doi.org/10.3145/epi.2020.ene.03>
- Price, D. J. d. S. (1976). *A general theory of bibliometric cumulative advantage*. Cambridge University Press.
- Rokhim, R., Takwin, B., Basrowi, R. W., Soemarko, D. S., Rahadian, A., Ekowati, K., Samah, & Moeloek, N. D. F. (2025). Fatigue and lack of vigor's as a frequent work stress among financial workers in Indonesia. *Frontiers in Public Health*, 13, 1563563. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2025.1563563>
- Schaufeli, W. B. (2021). Engagement and burnout editorial semantic kernel density patterns in regulatory business roles. *ECS Journal*, 34, 15-41.
- Suhartini, E., Nurnadjamuddin, M., Mapparenta & Suriyanti. (2023). Investigations of work-life balance and stress for working women in the Indonesian banking sector. *Global Business Finance Review*, 28(6), 159-169. <https://doi.org/10.17549/gbfr.2023.28.6.159>
- Sweileh, W. M. (2020). Research trends and scientific analysis of publications on burnout and compassion fatigue among healthcare providers. *Journal of Occupational Medicine and Toxicology*, 15, 23. <https://doi.org/10.1186/s12995-020-00274-z>
- Wang, Z., & Zhang, G. (2025). Association between nonstandard work schedules and employees' self-rated mental health with perceived work stress, work-family conflict and job satisfaction as psychosocial mediators: A national study in China. *Frontiers in Psychology*, 16, 1561653. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2025.1561653>
- Zipf, G. K. (1949). *Human behavior and the principle of least effort*. Addison-Wesley.