

Sobrecarga laboral percibida, agotamiento y compromiso organizacional en trabajadores de una entidad bancaria colombiana

Perceived Work Overload, Exhaustion, and Organizational Commitment Among Employees of a Colombian Bank

Laura Yulieth García López

Fundación Universitaria del Área Andina, Colombia

lgacia275@estudiantes.areandina.edu.co

Jovani González Cortés

Fundación Universitaria del Área Andina, Colombia

jgonzalez495@estudiantes.areandina.edu.co

Miguel Alberto Duarte Peña

Fundación Universitaria del Área Andina, Colombia

mduarte39@estudiantes.areandina.edu.co

Autor de correspondencia: lgacia275@estudiantes.areandina.edu.co

Recepción: 23 de agosto de 2026

Aceptado: 18 de septiembre de 2026

Publicado: 29 de octubre de 2026

¿Cómo citar este artículo?

García López, L. Y., González Cortés, J., & Duarte Peña, M. A. (2026). Sobrecarga laboral percibida, agotamiento y compromiso organizacional en trabajadores de una entidad bancaria colombiana. *Journal of Work, Health and Safety*, 3(2), 30. <https://doi.org/10.69821/jowhes.v3i2.30>.

RESUMEN

Describir la distribución de percepciones de sobrecarga laboral, bienestar y compromiso organizacional en una muestra de trabajadores de una entidad bancaria colombiana. Estudio cuantitativo, no experimental y transversal basado en distribuciones agregadas de una encuesta de once afirmaciones con cinco categorías de acuerdo. Se dispuso de información correspondiente a 50 trabajadores del Banco Agrario de Colombia; dos preguntas presentaron 49 y 48 respuestas válidas. Se calcularon frecuencias, porcentajes, medias y desviaciones estándar descriptivas por ítem. 34 de 49 participantes (69,4 %) manifestaron acuerdo elevado con que el volumen de tareas genera estrés, y 39 de 50 (78 %) con experimentar agotamiento físico o mental al finalizar la jornada. En cambio, seis (12 %) estuvieron de acuerdo con tener dificultades para desconectarse mentalmente en tiempo libre y siete (14 %) con percibir deterioro de su salud mental desde el inicio del trabajo híbrido. Cuarenta y ocho personas (96 %) expresaron identificación con objetivos y valores de la organización. La muestra presenta distribuciones diferentes de presión laboral, agotamiento, valoración de salud mental e identificación institucional. La información agregada no permite establecer asociaciones entre personas, diferencias por modalidad ni efectos causales o longitudinales. Los resultados son útiles como exploración institucional y justifican evaluaciones posteriores con instrumentos validados.

PALABRAS CLAVE: carga de trabajo; agotamiento laboral; bienestar psicológico; compromiso organizacional; trabajadores bancarios.

ABSTRACT

To describe perceptions of work overload, well-being, and organizational commitment in a sample of employees from a Colombian bank. This quantitative, non-experimental, cross-sectional study analyzed aggregate response distributions from an eleven-item, five-category agreement survey. Data represented 50 employees of Banco Agrario de Colombia; two items had 49 and 48 valid responses. Item-level frequencies, percentages, means, and descriptive standard deviations were calculated. Thirty-four of 49 respondents (69.4%) strongly agreed or agreed that task volume generated stress, and 39 of 50 (78%) reported physical or mental exhaustion at the end of the workday. By contrast, six (12%) agreed that they had difficulty mentally disconnecting during free time, and seven (14%) perceived worsening mental health since starting hybrid work. Forty-eight participants (96%) identified with organizational goals and values. Perceived work pressure, end-of-day exhaustion, perceived mental health change, and organizational identification displayed distinct response patterns. Aggregate data cannot establish individual associations, differences across work arrangements, or causal or longitudinal effects. Findings provide institution-specific descriptive evidence and motivate further assessment using validated instruments.

KEYWORDS: workload; work-related exhaustion; psychological well-being; organizational commitment; bank employees.

INTRODUCCIÓN

El trabajo bancario combina atención a clientes, cumplimiento de procedimientos, tratamiento de información sensible y exigencias de oportunidad en la ejecución de tareas. Tales características hacen pertinente examinar la percepción de las demandas laborales y la forma en que se relacionan conceptualmente con el bienestar y con el vínculo de los trabajadores hacia su institución. La expansión de formas de coordinación digital y de modalidades flexibles ha renovado este interés, aunque no permite asumir que una modalidad de trabajo produzca por sí misma efectos favorables o adversos.

La organización del trabajo bancario ha sido objeto de investigación en América Latina desde perspectivas complementarias. En un estudio cualitativo con personal bancario brasileño, Silva y Navarro (2012) relacionaron las transformaciones organizacionales y tecnológicas con experiencias de intensificación del trabajo, presión por las metas y problemas de salud. Este antecedente permite contextualizar las exigencias del sector sin suponer que esas condiciones se reproduzcan automáticamente en la institución aquí examinada. En una población bancaria iraní, Darvishi et al. (2016) evaluaron la carga mental subjetiva mediante un instrumento específico y estudiaron su correlación con trastornos musculoesqueléticos. Su estrategia de medición recuerda que la carga mental es multidimensional y no puede equipararse sin más a una afirmación sobre falta de tiempo.

La investigación previa ha abordado las condiciones psicosociales del empleo bancario y sus posibles repercusiones en la salud. Valente et al. (2016) examinaron síntomas depresivos y aspectos psicosociales del trabajo en empleados bancarios; Shahzad et al. (2020) estudiaron la sobrecarga, el compromiso organizacional y las intenciones de rotación. Estos antecedentes muestran que las demandas del puesto y las actitudes hacia la organización son objetos de estudio relevantes, pero sus resultados no deben extrapolarse directamente a cualquier población institucional.

Desde la teoría de demandas y recursos laborales, las demandas implican esfuerzos físicos o psicológicos sostenidos, mientras que los recursos pueden contribuir al logro de objetivos y al manejo de dichas exigencias (Bakker y Demerouti, 2017). De manera complementaria, la teoría de conservación de recursos sostiene que la amenaza o pérdida de recursos valiosos puede generar tensión (Hobfoll, 1989). Estos marcos permiten plantear preguntas sobre carga de trabajo, recuperación y apoyo organizacional, sin reemplazar la necesidad de medir sus componentes mediante procedimientos válidos.

La literatura sobre trabajo remoto añade un contexto que resulta relevante, aunque no directamente comparable con las respuestas institucionales del presente estudio. Costin et al. (2023), en una revisión de literatura sobre trabajo remoto durante la pandemia, examinaron el estrés profesional, el agotamiento emocional y las condiciones de apoyo organizacional. La diversidad de situaciones abordadas en esa revisión aconseja evitar una lectura uniforme de las modalidades flexibles: importan las demandas reales, los recursos de apoyo y las posibilidades de recuperación.

El lugar desde el que se trabaja tampoco equivale al control real sobre el tiempo y las tareas. Griep et al. (2022) examinaron el trabajo desde el hogar, el control del tiempo y la salud mental, mientras que Höcker et al. (2024) estudiaron el papel de la autonomía en la relación entre trabajo remoto y agotamiento. Tales aportes son relevantes para entender por qué conviene diferenciar modalidad laboral, exigencias y recursos. Sin una medición suficiente de cada elemento no puede atribuirse el estado de salud a la presencialidad, la alternancia híbrida o el trabajo remoto.

Otro cuidado conceptual consiste en no tratar como sinónimos el cansancio al terminar una jornada, la dificultad para desconectarse del trabajo, una valoración negativa de la salud emocional y un diagnóstico de enfermedad mental. Son experiencias relacionadas conceptualmente, pero distintas por su contenido, horizonte temporal y requisitos de medición. Un ítem aislado sobre cansancio no permite

diagnosticar síndrome de burnout; del mismo modo, una comparación retrospectiva sobre salud mental no equivale a seguimiento longitudinal.

La literatura también advierte que el trabajo híbrido no se asocia necesariamente con efectos negativos. En dos estudios con mediciones en dos momentos, Junça Silva (2025) examinó el trabajo híbrido, el conflicto entre trabajo y familia y distintas dimensiones de armonía y salud mental; sus resultados apuntaron a posibles beneficios mediados por la reducción del conflicto. Esta evidencia contrasta con explicaciones que atribuyen automáticamente sobrecarga o deterioro a la alternancia entre presencialidad y trabajo a distancia. En el presente estudio, la ausencia de datos verificables sobre modalidad impide confirmar o refutar cualquiera de esas relaciones.

El compromiso organizacional también comprende expresiones diferenciadas. Meyer y Allen (1991) propusieron componentes afectivos, de continuidad y normativo; sin embargo, identificar esos componentes exige escalas y procedimientos de medición específicos. En una encuesta con afirmaciones aisladas resulta más riguroso describir cada respuesta que asignarle una puntuación psicométrica de compromiso. La identificación con objetivos institucionales, la vinculación emocional, la disposición a realizar esfuerzo adicional y la culpa anticipada ante una eventual salida no son respuestas equivalentes.

En esta investigación se cuenta con distribuciones agregadas provenientes de una encuesta aplicada a personal del Banco Agrario de Colombia. Esta fuente permite caracterizar determinados indicadores en la muestra, pero no documenta resultados por modalidad laboral, seguimientos durante 2021-2024 ni respuestas individuales enlazables entre preguntas. Por ello, la contribución del artículo es acotada: ofrecer una descripción verificable y conceptualmente diferenciada de percepciones sobre demandas, bienestar y compromiso, evitando afirmar relaciones no demostradas.

En los servicios financieros, las exigencias del puesto no pueden resumirse únicamente mediante la duración formal de la jornada. Un mismo trabajador puede atender solicitudes de clientes, resolver incidencias de sistemas, documentar operaciones y responder a requerimientos de control en ventanas temporales restringidas. Estas exigencias combinan cantidad de tareas, plazos, complejidad y responsabilidad. Conviene distinguirlas porque una carga de trabajo elevada no produce necesariamente las mismas percepciones en todos los cargos ni bajo idénticas condiciones. Por ello, una evaluación institucional útil debe identificar qué aspecto de la experiencia laboral se indaga y qué evidencia se necesita para sostener cada interpretación.

La sobrecarga percibida designa aquí la valoración subjetiva de la relación entre tareas y tiempo disponible, y no un indicador objetivo de productividad o de volumen de operaciones. Tampoco equivale directamente al estrés: la persona puede considerar que dispone de poco tiempo, atribuir tensión al volumen de actividades o declarar trabajo fuera del horario sin que estas respuestas sean intercambiables. La distinción resulta relevante cuando las mediciones consisten en enunciados de acuerdo, porque el grado de adhesión depende tanto del contenido de cada pregunta como de las circunstancias y expectativas de quien responde.

En el enfoque de demandas y recursos laborales, los efectos potenciales de las exigencias dependen también de los recursos disponibles para afrontar el trabajo: autonomía, apoyo social, claridad de funciones, oportunidades de recuperación y condiciones organizacionales apropiadas (Bakker & Demerouti, 2017). El marco permite formular preguntas sobre el origen y manejo de la presión; no convierte por sí solo las percepciones observadas en evidencia de un mecanismo causal. De forma complementaria, la teoría de conservación de recursos considera la relevancia de las pérdidas, amenazas y esfuerzos de protección de recursos valorados por las personas (Hobfoll, 1989). Ambas perspectivas ayudan a justificar la necesidad de medir exigencias y posibilidades de recuperación de manera separada.

La evaluación del bienestar requiere una cautela análoga. Un enunciado sobre agotamiento al cierre

de la jornada se refiere a una experiencia situada en el tiempo; una pregunta sobre afectación emocional plantea una atribución general al trabajo; una pregunta sobre dificultad de desconexión incorpora la situación extralaboral; y una pregunta sobre empeoramiento desde el comienzo del trabajo híbrido exige una comparación retrospectiva. Ninguna de ellas, considerada aisladamente, permite diagnosticar un trastorno mental ni establecer la duración clínica de un síntoma. El valor analítico de examinarlas de forma diferenciada consiste en evitar que la etiqueta general de ‘salud mental’ oculte contenidos específicos.

En materia de compromiso organizacional, las distinciones también son sustantivas. El modelo de Meyer y Allen (1991) describe componentes afectivos, de continuidad y normativo, pero su uso empírico exige instrumentos y procedimientos acordes con esos constructos. Sentirse emocionalmente vinculado, identificarse con los valores, estar dispuesto a realizar un esfuerzo adicional y sentir culpa ante una salida describen actitudes relacionadas, aunque no son sustitutos directos de las escalas completas. Una investigación basada en esas afirmaciones puede documentar matices del vínculo institucional, siempre que no afirme haber establecido dimensiones psicométricas o predicho la permanencia.

Los estudios de personas empleadas en el sector bancario aportan antecedentes pertinentes sobre demandas del trabajo y salud psicológica (Valente et al., 2016; Mosharrafa et al., 2025). Asimismo, la literatura de modalidades flexibles invita a considerar la autonomía efectiva y la organización temporal, en lugar de atribuir beneficios o riesgos automáticos a la presencialidad o al trabajo híbrido (Griep et al., 2022; Höcker et al., 2024). Sus resultados, obtenidos en poblaciones, diseños e instrumentos diferentes, cumplen aquí una función contextual. No se trasladan como estimaciones aplicables al Banco Agrario de Colombia.

La contribución delimitada de este estudio es documentar, en una muestra institucional, cómo difieren las respuestas a indicadores de demandas laborales, bienestar autopercebido y vinculación organizacional. La pregunta que puede responderse con las frecuencias disponibles es qué afirmaciones concentran mayor acuerdo, desacuerdo o respuestas intermedias; no si una variable explica otra ni si una misma persona presenta combinaciones particulares. Este alcance, aunque modesto, permite evitar lecturas indiferenciadas de la experiencia laboral y especificar qué mediciones adicionales serían pertinentes para un diagnóstico psicosocial posterior.

El objetivo general fue describir las percepciones de sobrecarga laboral, bienestar autopercebido y expresiones del compromiso organizacional en una muestra institucional de trabajadores bancarios. De manera específica, se buscó: (a) presentar las distribuciones de tres indicadores de carga y presión laboral; (b) caracterizar cuatro indicadores de bienestar y agotamiento; y (c) describir cuatro expresiones del vínculo con la organización. No se formularon hipótesis de asociación o causalidad porque los datos disponibles no permiten contrastarlas.

METODOLOGÍA

Diseño y fuente de información

Se realizó un estudio cuantitativo, no experimental, transversal y descriptivo, basado en las distribuciones de una encuesta institucional. La información disponible corresponde a una única medición; por ello, no se evaluaron cambios a lo largo del tiempo ni efectos atribuibles a la modalidad laboral.

Participantes

El carácter transversal deriva de una aplicación de encuesta cuyos resultados se presentan en un único conjunto de distribuciones. La referencia al período 2021-2024 corresponde al contexto de cambios en

la organización del trabajo que motivó la investigación, no a cuatro olas de observación ni a un seguimiento de los mismos participantes. En consecuencia, no se calculan tendencias, diferencias temporales o cambios individuales. Esta delimitación es necesaria porque un recuerdo retrospectivo consignado en un solo ítem no transforma el diseño en longitudinal.

La unidad estadística utilizada en el análisis es la respuesta a cada afirmación. Por esa razón, el denominador se determina pregunta por pregunta y no se atribuye a la base agregada una estructura de observaciones individuales que no está disponible para auditoría. Aun cuando se conoce el total de participantes, no puede comprobarse desde las tablas si dos respuestas pertenecen a la misma persona. Este aspecto condiciona el tipo de inferencia y el tratamiento de los resultados en todo el artículo.

Participaron 50 trabajadores del Banco Agrario de Colombia. Se registraron sexo, edad y antigüedad, además de respuestas a los indicadores de percepción laboral. No se dispone de información verificable sobre el procedimiento de selección, la tasa de respuesta, la fecha de aplicación ni la distribución por modalidad de trabajo.

Instrumento

Se utilizó un cuestionario electrónico administrado mediante Google Forms, compuesto por once afirmaciones con cinco categorías ordinales de acuerdo (1 a 5). El instrumento se describió como adaptado de Shahzad et al. (2020); no obstante, no se cuenta con una correspondencia documentada entre ítems ni con evidencia de validación de esta versión. En consecuencia, los resultados se interpretaron como respuestas a indicadores individuales, sin atribuirles propiedades de escalas psicométricas validadas.

Las afirmaciones se agruparon por afinidad temática para facilitar su presentación, sin calcular puntuaciones globales o promedios de dimensión. Esta decisión responde a que no se cuenta con la matriz individual ni con documentación suficiente para examinar estructura factorial, equivalencia de los ítems o consistencia interna de la versión aplicada. En particular, la confiabilidad comunicada por publicaciones previas no puede atribuirse automáticamente a un conjunto de preguntas distinto o adaptado.

Los tres ítems de sobrecarga se refieren a insuficiencia del tiempo disponible, estrés atribuido al volumen de tareas y trabajo fuera de horario. Los cuatro de bienestar aluden a afectación emocional, cansancio físico o mental al final de la jornada, dificultad para desconectarse en tiempo libre y empeoramiento autopercebido de salud mental desde el inicio de la modalidad híbrida. Los cuatro de compromiso abordan vinculación emocional, identificación con objetivos y valores, disposición a un esfuerzo adicional y culpa hipotética al abandonar la entidad. El último ítem de bienestar contiene una referencia a trabajo híbrido, pero no se dispone de información para comprobar que todos los encuestados hayan experimentado esa modalidad; su resultado se presenta únicamente como respuesta al enunciado formulado.

Procedimiento analítico

Las respuestas se interpretaron en su orden ordinal: 1 y 2 indican desacuerdo, 3 corresponde a la categoría intermedia y 4 y 5 indican acuerdo. El análisis privilegia frecuencias y porcentajes de estas categorías; las medias y desviaciones estándar se presentan como apoyos descriptivos habituales en estudios con escalas de cinco opciones, no como evidencia de medición intervalar estricta. Las diferencias entre promedios se describen sin pruebas de significación y sin presuponer que todos los ítems representan un mismo continuo.

Se revisó la suma de las frecuencias por fila para identificar los denominadores efectivamente informados. La pregunta sobre estrés asociado al volumen de tareas tiene 49 respuestas y la de trabajo

fuera de horario, 48. No se atribuye una causa específica a esas ausencias, porque los registros consultados no la documentan; tampoco se completa el número de respuestas mediante imputación. Esta decisión conserva los datos observados y hace transparentes los alcances de cualquier comparación entre afirmaciones.

A partir de las frecuencias documentadas se recalcularon denominadores, porcentajes, medias aritméticas ponderadas y desviaciones estándar muestrales por ítem, usando la codificación numérica de 1 a 5 como resumen descriptivo. Se informó el acuerdo elevado como la suma de las categorías 4 y 5 y el desacuerdo como la suma de 1 y 2. La interpretación prioriza frecuencias y porcentajes porque la escala de respuesta es ordinal. La pregunta sobre estrés por volumen de tareas tiene 49 respuestas y la de trabajo fuera de horario 48; los cálculos usan sus respectivos denominadores y no se imputan datos faltantes. Como solo se conservaron distribuciones marginales, no se realizaron correlaciones, pruebas de hipótesis, comparaciones pareadas, análisis factoriales ni estimaciones causales.

Consideraciones éticas

La encuesta se describió como anónima y acompañada de consentimiento informado.

RESULTADOS

Características de los participantes

La composición de la muestra y las características generales disponibles se resumen en la Tabla 1.

Tabla 1

Características generales de los participantes

Característica	Dato disponible
Total, de participantes	50
Mujeres	30 (60 %)
Hombres	20 (40 %)
Edad media	38,56 años; dispersión no documentada
Antigüedad media	67,24 meses; dispersión no documentada
Modalidad laboral	Distribución no verificable

La Tabla 2 presenta las respuestas relacionadas con sobrecarga laboral y bienestar autopercebido.

Las distribuciones por ítem se analizaron conservando la categoría intermedia de respuesta, sin equipararla a acuerdo o desacuerdo.

Tabla 2

Sobrecarga laboral y bienestar

Indicador abreviado	n	1	2	3	4	5	Media	DE	Acuerdo 4-5
Carga supera tiempo	50	1	7	17	21	4	3,40	0,90	25 (50,0 %)
Volumen genera estrés	49	2	1	12	30	4	3,67	0,83	34 (69,4 %)
Trabajo fuera de horario	48	1	6	28	10	3	3,17	0,81	13 (27,1 %)
Afectación emocional	50	12	8	14	15	1	2,70	1,20	16 (32,0 %)
Agotamiento	50	0	0	11	36	3	3,84	0,51	39 (78,0 %)

al final									%)
Difícil desconectarse	50	13	14	17	5	1	2,34	1,04	6 (12,0 %)
Salud mental empeoró	50	14	12	17	6	1	2,36	1,08	7 (14,0 %)

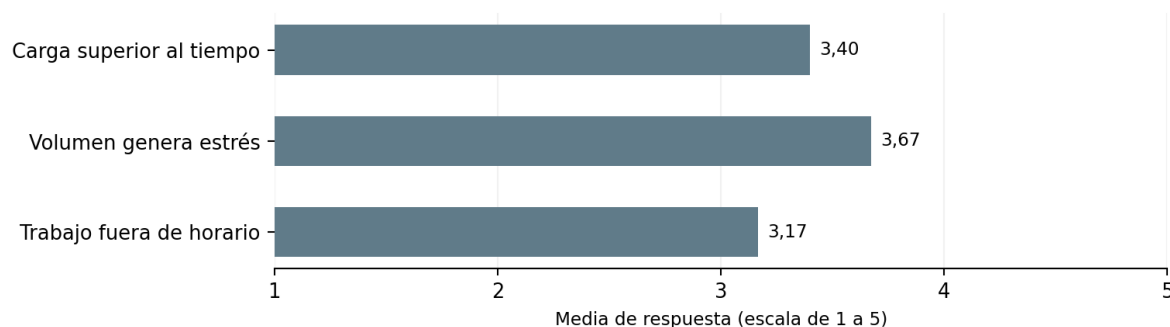
Nota. Las columnas 1-5 indican frecuencias por categoría de respuesta; DE = desviación estándar muestral. Los promedios y las DE son resúmenes descriptivos de respuestas ordinales.

La Tabla 2 evidencia que no todas las experiencias de sobrecarga reciben una valoración semejante. En el enunciado sobre insuficiencia del tiempo disponible, 25 respuestas se ubican en acuerdo, 17 en la categoría intermedia y ocho en desacuerdo. En la afirmación relativa al volumen de tareas y estrés, las respuestas de acuerdo representan 34 de las 49 registradas; el hecho de que esa pregunta concentre más adhesión que la anterior no demuestra que una experiencia provoque la otra. Por su parte, el trabajo fuera de horario reúne 13 respuestas de acuerdo y 28 respuestas intermedias entre 48 registros, lo que aconseja evitar la descripción de disponibilidad permanente como experiencia dominante de la muestra.

La Figura 1 representa gráficamente las medias por enunciado y facilita apreciar sus diferencias descriptivas.

Figura 1

Sobrecarga laboral percibida



Nota. Las barras representan medias descriptivas por ítem en una escala de acuerdo de 1 a 5; no son puntuaciones de escalas psicométricas validadas. Los denominadores se indican en las tablas correspondientes.

En relación con las demandas laborales, la proporción de acuerdo fue mayor para el estrés atribuido al volumen de tareas que para la insuficiencia de tiempo y el trabajo fuera de horario. Las diferencias se describen sin pruebas de significación y con los denominadores disponibles para cada pregunta.

La distribución de bienestar presenta contrastes aún más marcados. Para el agotamiento al terminar la jornada no se registraron respuestas en desacuerdo, mientras que 11 se ubicaron en la categoría intermedia. Este patrón justifica prestar atención al cansancio reportado, pero no permite determinar su intensidad clínica, duración o vínculo con trastornos específicos. Por el contrario, la dificultad de desconexión en el tiempo libre concentra más respuestas de desacuerdo que de acuerdo; interpretar ese resultado como una incapacidad generalizada de descanso sería incompatible con las frecuencias.

La afirmación relativa a afectación negativa de la salud emocional tiene una distribución más dispersa: 20 respuestas de desacuerdo, 14 intermedias y 16 de acuerdo. En la valoración retrospectiva de empeoramiento de la salud mental desde el inicio de la modalidad híbrida se observan 26 respuestas de desacuerdo, 17 intermedias y siete de acuerdo. Estas distribuciones no demuestran ausencia de malestar;

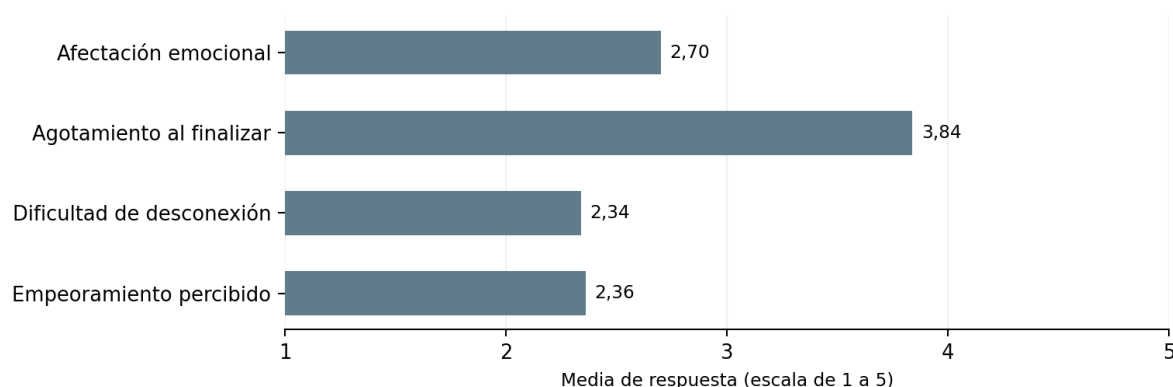
muestran, de manera más precisa, que el acuerdo con esas formulaciones es minoritario. Además, no se conoce si todos los participantes compartían una trayectoria comparable de trabajo híbrido, lo cual restringe la interpretación de la última pregunta.

En bienestar autopercebido, el agotamiento al terminar la jornada concentró el acuerdo más alto. La afectación emocional, la dificultad de desconexión y el empeoramiento retrospectivo de la salud mental tuvieron distribuciones distintas, con mayor presencia de respuestas intermedias o de desacuerdo (véase la Tabla 2).

La Figura 2 representa gráficamente las medias por enunciado y facilita apreciar sus diferencias descriptivas.

Figura 2

Bienestar autopercebido



Nota. Las barras representan medias descriptivas por ítem en una escala de acuerdo de 1 a 5; no son puntuaciones de escalas psicométricas validadas. Los denominadores se indican en las tablas correspondientes.

Las respuestas sobre vinculación e identificación con la entidad se detallan en la Tabla 3.

Estas comparaciones corresponden a distribuciones marginales: no permiten establecer si las mismas personas reportaron simultáneamente las distintas experiencias.

Tabla 3

Expresiones del compromiso organizacional

Indicador abreviado	n	1	2	3	4	5	Media	DE	Acuerdo 4-5
Vinculación emocional	50	4	7	5	30	4	3,46	1,09	34 (68,0 %)
Identificación institucional	50	0	0	2	42	6	4,08	0,40	48 (96,0 %)
Esfuerzo adicional	50	1	2	7	34	6	3,84	0,77	40 (80,0 %)
Culpa ante salida	50	13	5	13	17	2	2,80	1,28	19 (38,0 %)

Nota. Las columnas 1-5 indican frecuencias por categoría de respuesta; DE = desviación estándar muestral. Los ítems no constituyen subescalas validadas de compromiso organizacional.

Las respuestas de compromiso tampoco deben sintetizarse en un único nivel de adhesión. La vinculación emocional obtiene 34 respuestas de acuerdo, mientras que la identificación con objetivos y valores alcanza 48. La disposición a realizar un esfuerzo adicional suma 40 acuerdos. En cambio, el sentimiento de culpa ante una eventual salida presenta 19 acuerdos, 13 posiciones intermedias y 18 desacuerdos. El perfil muestra que valorar a la entidad y declararse dispuesto a colaborar no equivale necesariamente a expresar obligación moral de permanecer en ella.

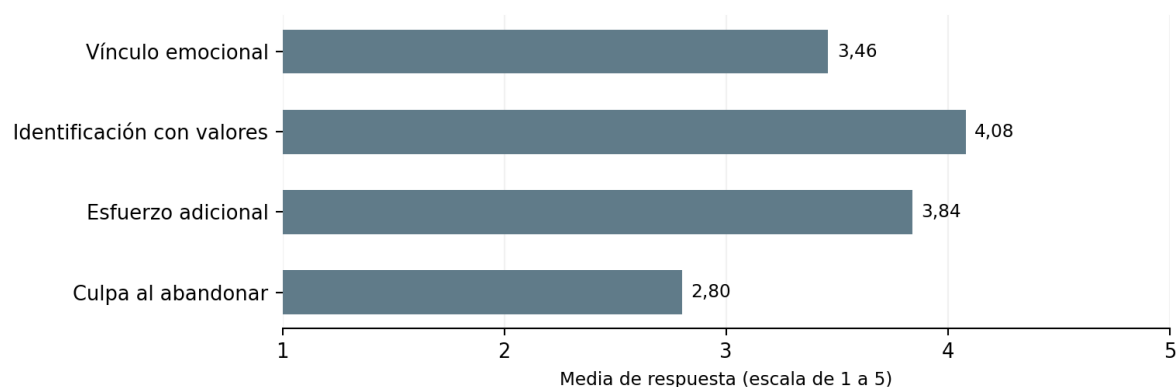
Esta lectura por enunciado también evita dos interpretaciones que los datos no sostienen. La primera es atribuir los resultados a componentes psicométricos plenamente establecidos del compromiso sin haber aplicado una escala validada. La segunda es deducir intención de rotación o una disminución progresiva de la lealtad a partir de una pregunta hipotética sobre culpa. Para estudiar la permanencia organizacional sería necesario medir directamente intenciones, oportunidades laborales y otros factores, además de conservar la vinculación individual de las respuestas.

Como muestra la Tabla 3, la identificación institucional y la disposición al esfuerzo adicional reunieron mayor acuerdo que el sentimiento de culpa ante una eventual salida. El resultado no permite inferir intenciones efectivas de renuncia ni construir perfiles individuales de compromiso.

La Figura 3 representa gráficamente las medias por enunciado y facilita apreciar sus diferencias descriptivas.

Figura 3

Compromiso organizacional



Nota. Las barras representan medias descriptivas por ítem en una escala de acuerdo de 1 a 5; no son puntuaciones de escalas psicométricas validadas. Los denominadores se indican en las tablas correspondientes.

DISCUSIÓN

El principal aspecto que merece atención es la frecuencia con que se declara agotamiento al finalizar la jornada. Este hallazgo justifica examinar con mayor detalle la distribución real de tareas, los tiempos disponibles y las oportunidades de recuperación, sin asimilar el cansancio referido a un diagnóstico de agotamiento profesional.

El contraste con Silva y Navarro (2012) sugiere que las condiciones concretas de organización del trabajo merecen un lugar central en el diagnóstico. Sin embargo, aquel estudio utilizó entrevistas cualitativas y examinó procesos organizacionales específicos, mientras que aquí únicamente se dispone de frecuencias por pregunta. Por tanto, la convergencia temática no debe confundirse con una

replicación empírica. De modo similar, Darvishi et al. (2016) utilizaron NASA-TLX para caracterizar carga mental y analizaron indicadores musculoesqueléticos; este grado de operacionalización no está presente en la encuesta aquí estudiada. Su comparación es útil principalmente para delimitar lo que queda por medir.

Las investigaciones bancarias previas han examinado factores psicosociales y síntomas psicológicos utilizando diseños e instrumentos diversos (Valente et al., 2016; Mosharrafa et al., 2025). Sus resultados respaldan la pertinencia del problema, pero no admiten una comparación directa de prevalencias con un único ítem de cansancio utilizado aquí.

La diferencia entre el cansancio al término de la jornada y las respuestas sobre desconexión y salud mental muestra la importancia de no reunir indicadores conceptualmente distintos en una única interpretación. La ausencia de acuerdo con una afirmación tampoco debe entenderse como ausencia de malestar o de necesidades de apoyo.

El marco de demandas y recursos laborales (Bakker y Demerouti, 2017) puede orientar investigaciones que consideren de manera conjunta presión temporal, exigencias operativas, autonomía, soporte y oportunidades de recuperación. También la conservación de recursos (Hobfoll, 1989) ofrece hipótesis sobre cómo el esfuerzo prolongado y la falta de recuperación podrían vincularse al malestar. Ninguno de estos mecanismos fue contrastado en esta muestra; el instrumento no mide de forma suficiente los recursos organizacionales o las trayectorias de desgaste.

En el sector bancario de Indonesia, Poluan et al. (2024) examinaron compromiso organizacional, agotamiento, comportamiento extrarrol y desempeño con un diseño dirigido al análisis de relaciones entre variables. Su investigación sitúa el compromiso dentro de una red de constructos organizacionales, pero no autoriza a tratar la identificación institucional observada en esta muestra como indicador directo de desempeño o retención. El contraste revela, más bien, la información adicional que sería necesaria para realizar ese tipo de afirmaciones.

La identificación con los fines institucionales, la disposición al esfuerzo y la culpa hipotética ante una salida representan expresiones diferentes del vínculo organizacional. Interpretarlas por separado evita atribuir una estructura psicométrica a respuestas aisladas y previene inferencias indebidas sobre intención de rotación.

En el plano institucional, la adhesión declarada a los valores organizacionales no debe utilizarse como sustituto de la evaluación de las condiciones de trabajo. Los datos disponibles no permiten determinar qué experiencias coinciden en una misma persona.

En cuanto a los límites entre vida laboral y personal, la revisión de Costin et al. (2023) y los estudios de Junça Silva (2025) muestran por qué los resultados sobre trabajo remoto e híbrido deben interpretarse atendiendo a sus diseños, condiciones de apoyo y mecanismos específicos. Una revisión de literatura no equivale a una estimación sectorial; del mismo modo, los resultados longitudinales de otras poblaciones no pueden trasladarse a una encuesta transversal sin identificación comprobable de las modalidades laborales.

Las investigaciones sobre modalidades flexibles también exigen cautela. Griep et al. (2022) y Höcker et al. (2024) muestran la relevancia de analizar el control del tiempo y la autonomía, y Mazzei et al. (2023) discuten factores asociados al compromiso afectivo en entornos híbridos. En este estudio se desconoce cuántos participantes realizaban trabajo presencial, híbrido o remoto; tampoco se midió autonomía con un instrumento validado. Por ello, la evidencia no demuestra que el trabajo híbrido cause, reduzca o agrave el agotamiento o el compromiso.

Desde la gestión institucional, los datos pueden justificar una evaluación participativa más precisa de

carga de tareas, tiempos de ejecución, descansos y percepciones de bienestar. Una evaluación posterior debería procurar registros individuales anonimizados, documentación de los procedimientos de selección, preguntas consistentes con la modalidad real de cada trabajador e instrumentos validados para los constructos que se pretendan estudiar. Esas medidas constituyen recomendaciones de investigación y diagnóstico, no intervenciones cuya efectividad haya sido comprobada por este artículo.

El interés central de los resultados no reside en demostrar una relación estadística novedosa, sino en mostrar las consecuencias de interpretar indicadores distintos como si describieran un único estado de bienestar. La fatiga al cierre de la jornada, la percepción de daño emocional y la dificultad de desconexión no comparten necesariamente idéntica temporalidad, mecanismo o significado. Esta heterogeneidad debe estar presente tanto en la comunicación de hallazgos como en el diseño de futuras evaluaciones: una intervención dirigida a mejorar la programación de tareas no es equivalente a una intervención clínica, aunque ambas puedan integrarse en políticas organizacionales de salud.

La existencia de una proporción importante de respuestas intermedias en varias afirmaciones merece atención metodológica. La categoría 3 puede reflejar neutralidad, ambivalencia, variabilidad en la experiencia o dificultades de interpretación del enunciado; la información disponible no permite distinguir esas posibilidades. Recodificarla como acuerdo o eliminarla del denominador produciría una imagen distorsionada. En estudios posteriores sería conveniente examinar la claridad de la formulación de las preguntas y complementar los cuestionarios con procedimientos que permitan comprender el significado contextual de las respuestas.

Otro aspecto interpretativo se relaciona con el carácter retrospectivo de la pregunta sobre la modalidad híbrida. Para atribuir variaciones de salud mental al comienzo de esa modalidad se necesitarían, como mínimo, información sobre cuándo empezó, cuántos días se trabajaban a distancia, cómo se distribuían las funciones y qué otras circunstancias cambiaron simultáneamente. En ausencia de esos datos, la respuesta registra una percepción subjetiva de cambio, no el efecto atribuible de la modalidad. La literatura sobre autonomía y control temporal refuerza la conveniencia de medir condiciones de organización concretas en vez de utilizar la etiqueta 'híbrido' como explicación autosuficiente (Griep et al., 2022; Höcker et al., 2024).

Desde la perspectiva del compromiso, la diferencia entre identificación institucional y culpa ante una eventual salida puede interpretarse como una razón para separar las actitudes positivas hacia los fines organizacionales de las obligaciones percibidas de permanencia. No demuestra que exista erosión afectiva ni que la organización vaya a enfrentar una mayor rotación. El estudio de Mazzei et al. (2023) ilustra el valor de examinar el apoyo y la adaptación en contextos híbridos, pero sus hallazgos no deben extrapolarse como mecanismos ya observados aquí. Esta distinción entre plausibilidad teórica y comprobación empírica sostiene una discusión más sobria.

Las implicaciones prácticas pueden formularse sin prometer efectos no evaluados. En primer término, resultaría pertinente revisar la distribución de tareas, los plazos y la capacidad operativa de los cargos donde el cansancio de fin de jornada sea motivo de preocupación. En segundo término, una valoración psicosocial posterior debería incorporar recursos del trabajo, autonomía, apoyo de supervisión y oportunidades de recuperación, además de indicadores de exigencia. Finalmente, para diferenciar subgrupos o modalidades sería necesario registrar dichas variables de forma verificable. Estas son orientaciones de indagación y prevención, no resultados de una intervención aplicada en esta investigación.

El estudio también deja una enseñanza para la comunicación institucional de los resultados. Informar únicamente una media general puede ocultar diferencias importantes entre preguntas y categorías de respuesta; informar solo el porcentaje de acuerdo también puede invisibilizar a quienes eligen la posición

intermedia. Presentar ambos elementos favorece una interpretación más transparente de la evidencia. En muestras institucionales pequeñas, esta práctica es particularmente útil porque la incertidumbre sobre la selección y la composición de los participantes limita el alcance de cualquier generalización.

La evidencia publicada en el sector bancario señala que el malestar psicológico debe considerarse dentro de las condiciones concretas de empleo y de los métodos con los que se mide (Valente et al., 2016; Mosharrafa et al., 2025). El presente análisis no permite replicar estimaciones clínicas ni confirmar mecanismos de agotamiento. Su lugar en la literatura es el de una caracterización descriptiva acotada que motiva investigaciones más robustas, sin reemplazarlas.

Las limitaciones principales comprenden la procedencia de una sola entidad, la ausencia de información verificable sobre selección y participación, el uso de ítems sin validación documentada y la disponibilidad exclusiva de frecuencias agregadas. También faltan datos de modalidad laboral y respuestas completas en dos preguntas. Estas restricciones impiden estimar asociaciones individuales, establecer efectos causales y generalizar los resultados a otros trabajadores bancarios.

CONCLUSIONES

Las percepciones recogidas apuntan a que la evaluación de las condiciones laborales debe distinguir el esfuerzo experimentado durante la jornada de las valoraciones más generales del bienestar. Tratar ambas experiencias como equivalentes conduciría a diagnósticos organizacionales poco precisos.

El vínculo con la institución tampoco constituye una medida suficiente de bienestar. La identificación con sus objetivos puede expresarse de manera distinta a otras actitudes de permanencia, por lo que conviene examinar cada dimensión con instrumentos adecuados.

En términos aplicados, resulta pertinente profundizar en la organización de las tareas, los tiempos de ejecución y las condiciones de descanso mediante una evaluación psicosocial participativa. Las eventuales intervenciones deberán basarse en información más completa y verificable.

El alcance del estudio es descriptivo e institucional. Para explicar las relaciones entre exigencias laborales, bienestar y compromiso será necesario disponer de mediciones validadas, registros individuales y diseños que permitan contrastar hipótesis.

REFERENCIAS

- 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>
- Costin, A., Roman, A. F., & Balica, R.-S. (2023). Remote work burnout, professional job stress, and employee emotional exhaustion during the COVID-19 pandemic. *Frontiers in Psychology*, 14, 1193854. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2023.1193854>
- Darvishi, E., Maleki, A., Giahi, O., & Akbarzadeh, A. (2016). Subjective mental workload and its correlation with musculoskeletal disorders in bank staff. *Journal of Manipulative and Physiological Therapeutics*, 39(6), 420-426. <https://doi.org/10.1016/j.jmpt.2016.05.003>
- Griep, R., Almeida, M. C., Barreto, S., Brunoni, A., Duncan, B., Giatti, L., Mill, J., Molina, M. C., Moreno, A. B., Patrão, A. L., Schmidt, M. I., & da Fonseca, M. J. D. (2022). Working from home, work-time control and mental health: Results from the Brazilian longitudinal study of adult health (ELSA-Brasil). *Frontiers in Psychology*, 13, 993317. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.993317>
- Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, 44(3), 513-524. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.44.3.513>

- Höcker, M., Bachtal, Y., Voll, K., & Pfnür, A. (2024). Healthy, healthier, hybrid work: The burnout-reducing potential of remote work and the mediating effect of work autonomy. *International Journal of Workplace Health Management*. <https://doi.org/10.1108/IJWHM-02-2024-0036>
- Junça Silva, A. (2025). Being healthy and achieving life harmony: The role of hybrid work and the mediating effect of work-family[with pets] conflict. *Journal of Management Development*, 44(2), 219-241. <https://doi.org/10.1108/JMD-04-2024-0144>
- Mazzei, A., Ravazzani, S., Butera, A., Conti, S., & Fisichella, C. (2023). The affective commitment of newcomers in hybrid work contexts: A study on enhancing and inhibiting factors and the mediating role of newcomer adjustment. *Frontiers in Psychology*, 13, 987976. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.987976>
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61-89. [https://doi.org/10.1016/1053-4822\(91\)90011-Z](https://doi.org/10.1016/1053-4822(91)90011-Z)
- Mosharrafa, R.-A., Nazmunnahar, Khalily, M. A. B., & Islam, M. R. (2025). Evaluation of mental health problems and psychological burnout among the bankers in Bangladesh: A cross-sectional study. *Work*. <https://doi.org/10.1177/10519815241292440>
- Poluan, A. R., Pesik, H., & Lendo, F. B. (2024). The influence of organizational commitment and burnout to employee performance through extra-role behavior as intervening variable in PT. Bank SulutGo Cabang Manado. *Jurnal Syntax Admiration*, 5(3), 899-909. <https://doi.org/10.46799/jsa.v5i3.1063>
- Shahzad, Q., Shah, B., Waseem, M., & Bilal, H. (2020). An empirical analysis of work overload, organizational commitment and turnover intentions among employees of banking sector. *Journal of Business Strategies and Economic Environment*, 6(2), 781-788. <https://doi.org/10.26710/jbsee.v6i2.1225>
- Silva, J. L., & Navarro, V. L. (2012). Organização do trabalho e saúde de trabalhadores bancários. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 20(2), 226-234. <https://doi.org/10.1590/S0104-11692012000200003>
- Valente, M. S. S., Menezes, P., Pastor-Valero, M., & Lopes, C. (2016). Depressive symptoms and psychosocial aspects of work in bank employees. *Occupational Medicine*, 66(1), 54-61. <https://doi.org/10.1093/occmed/kqv124>

CONFLICTO DE INTERÉS

Ninguno.

FINANCIAMIENTO

Ninguno.

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD AUTORAL

Laura Yulieth García López: conceptualización, investigación, redacción, revisión, edición, supervisión, administración del proyecto.

Jovani González Cortés: Conceptualización; Metodología; Recursos; Supervisión; Validación; Redacción (corrección y edición).

Miguel Alberto Duarte Peña: Conceptualización; Metodología; Recursos; Supervisión; Validación; Redacción (corrección y edición).

Journal of Work, Health and Safety
e-ISSN: 3115-0683

EDITORIAL

Plataforma de acción, gestión e investigación social S.A.S. Las ideas expresadas en este artículo son responsabilidad de las personas autoras, no representan, necesariamente, la opinión de los editores o de las instituciones aliadas.