

Desgaste laboral, hiperconectividad y tecnoestrés en organizaciones mexicanas

Dra. Verónica Torres Sandoval

www.Torres-S.com
v@unam.mx



Burnout, Hyperconnectivity, and Technostress in Mexican Organizations

INTRODUCCIÓN

En esta investigación, se consideran prácticas de hiperconectividad a aquellas que por la diversidad de canales o por su frecuencia, son percibidas como excesivas por parte de sus usuarios y se manifiestan como "tecnoestrés", llevando a estos usuarios a experimentar desgaste laboral. El desgaste laboral -"burnout"- es definido como la sensación de agotamiento que, a nivel físico y emocional, experimentan los trabajadores y que puede ser una consecuencia de jornadas laborales excesivas o bien, de vivir situaciones estresantes a lo largo de ellas.

Se plantea como una situación estresante aquellas en las que el trabajador se ve inmerso en un contexto de comunicación saturada a través de herramientas tecnológicas, donde la

frecuencia y cantidad de información recibida rebasa su capacidad de respuesta y lo obliga a laborar más allá de las horas por las que recibe paga y más allá de las instalaciones físicas en las que podría estar laborando.

Esta situación se distingue en dos vertientes: trabajadores a distancia y trabajadores que realizan sus funciones en centros laborales y se indaga la percepción que tienen los trabajadores respecto al uso y abuso que detectan respecto a distintos medios de comunicación utilizados en las organizaciones para las que prestan sus servicios, incluyendo la percepción que tienen sobre la calidad de las interacciones que por esas vías ocurren (Byung, 2018; Ellis, s.f. García et al, 2007; Maslach y Jackson, 1981 y 1996; Mella y Villalba, 2018).

METODOLOGÍA

Se recurrió al inventario de desgaste de Maslach (MBI) y a entrevistas dirigidas respecto a la hiperconectividad y vivencias de tecnoestrés a través de un estudio mixto, transversal y correlacional que se realiza entre 2024 y 2025, a partir de una muestra de conveniencia de mandos medios y superiores en empresas que operan en la Ciudad de México.

RESULTADOS

Se observa cómo el agotamiento resultante de procesos de desgaste laboral tiende a expresarse con distintas actitudes y síntomas, tanto físicos como emocionales, que ocasionan desde alta rotación de personal hasta abandono del empleo por despido, renuncia, enfermedad e incluso, muerte.

A pesar de que este desgaste puede detectarse en etapas tempranas, las intervenciones oportunas suelen dar buenos resultados y se trata de un fenómeno de salud laboral bastante conocido y determinante a la luz de la normatividad laboral vigente, todo indica

que se trata de un asunto que poco interés despierta en la mayoría de las organizaciones en estudio.

De esta manera, las manifestaciones típicas de este desgaste se detectan en expresiones de cinismo e ineficacia, mismas que a la larga lastiman el tejido organizacional debido a que las relaciones de trabajo se ven deterioradas mientras que, quienes padecen directamente este desgaste, presentan una alta incidencia de agresividad, depresión y aislamiento.

Se reporta también que en condiciones de trabajo convencionales -aquellas en

las que los empleados acuden a centros laborales en horarios regulares- prácticas de comunicación organizacional inadecuadamente concebidas o ejecutadas pueden minar la energía y reducir el tiempo destinado a trabajar, afectando negativamente el desempeño y la moral de los empleados. Entre estas prácticas se puede señalar la realización de reuniones mal planeadas o innecesarias, o la necesidad de dar respuesta a mensajes de poca trascendencia a través de distintos medios.

CONCLUSIONES

Desde finales del siglo pasado se ha detectado que estas prácticas de comunicación "desbordada" no solo ocurren en interacciones presenciales, sino que se dan -quizá con mayor incidencia- en relaciones laborales a distancia. Si bien el teletrabajo caracterizado por la mediación de las relaciones e interacciones humanas a través de las TIC no es novedoso, pero a raíz de la pandemia de COVID-19 se hizo más evidente, alcanzando con gran fuerza a quienes trabajan en centros convencionales.

Adicionalmente a la búsqueda del bienestar y la procuración de una buena calidad de vida laboral que se enuncia en iniciativas, políticas y normas -como la NOM 035-, trabajadores de múltiples organizaciones nacionales y transnacionales han pugnado por el derecho a la desconexión en horarios no laborales y ahora también es necesario reflexionar en torno al impacto económico que implica, para los mismos trabajadores, atender las necesidades de sus trabajos utilizando sus recursos tecnológicos personales.

Es urgente repensar el papel de la jornada laboral, su relación con la tecnología, la importancia del descanso, la salud laboral -física y emocional- y el derecho a la privacidad -que va de la mano del uso de distintas herramientas y programas que, buscando aumentar la productividad, inciden en la calidad de vida de los trabajadores-, siendo de particular interés para esta investigación el análisis de prácticas de comunicación organizacional en el contexto referido.

REFERENCIAS

- Byung. (2018). La sociedad del cansancio. Herder.
- Ellis, D. (s.f.). The impact of hyper connectivity on work and well-being. <https://www.bath.ac.uk/publications/the-impact-of-hyper-connectivity-on-work-and-well-being/>
- García, J. Herrero, S. León, J. (2007). Validez factorial del Maslach Burnout Inventory (MBI) en una muestra de trabajadores del Hospital Psiquiátrico Penitenciario de Sevilla. *Apuntes de Psicología*, 2007, Vol. 25, número 2, págs. 157-174. Universidad de Sevilla.
- Maslach, C., Jackson, S.E. y Leiter, M. (1996). *Maslach Burnout Inventory Manual*. Consulting Psychologists Press.
- Mella, L. (dir). Villalba, A. (coord). (2018). *La revolución tecnológica y sus efectos en el mercado de trabajo, un reto del siglo XXI*. Wolters Kluwer.

12° FORO
DE INVESTIGACIÓN DE
LA RED DE POSGRADOS
EN SALUD EN EL TRABAJO
25, 26 y 27
de junio de 2025

