

Experior: Revista de Investigación de ADEN University
ISSN L 2953-3090
Vol. 4 (1) enero/junio 2025

El estrés laboral en los empleados que trabajan en modalidad virtual

Work-related stress in employees who work in virtual mode

Valentina Coromoto Castañeda Benítez
Universidad Euroamericana, Panamá
valentina.benitez35@gmail.com
<https://orcid.org/0009-0000-0215-4060>

Recibido: 10/11/2024.

Aceptado: 26/12/2024.

Publicado: 02/01/2025.

Cómo citar: Castañeda Benítez, V. (2025). El estrés laboral en los empleados que trabajan en modalidad virtual. *Experior*, 4(1), 92-105.
<https://doi.org/10.56880/experior41.7>

Resumen

El teletrabajo es una práctica cada vez más frecuente, impulsada por la presencia continua de las TIC; sin embargo, tiene muchos desafíos que pueden afectar la productividad laboral y la salud mental de las personas. El objetivo de este estudio es identificar los factores que provocan estrés en los empleados que trabajan en modalidad virtual, entre los cuales se destaca la dificultad para separar la vida personal de la vida laboral, la dificultad para la desconexión laboral, la sobrecarga de trabajo, el aislamiento social y la universalidad de las nuevas tecnologías. Metodológicamente se basa en una investigación documental, aplicada, descriptiva, cualitativa, no experimental, inductiva y transversal. Se requiere de la iniciativa y participación de trabajadores y organizaciones requeridas en la adopción de medidas que permitan el equilibrio entre el ámbito personal y laboral de los empleados, creando determinados espacios para trabajar en casa y definiendo horarios laborales y personales. También es necesaria la desconexión laboral respetando el derecho al descanso de las pantallas, la organización de tareas empleando métodos de administración de tiempo y la justa distribución de las cargas laborales entre los miembros de una organización, la promoción de actividades sociales y las capacitaciones a los trabajadores para el manejo de herramientas digitales. El ejercicio físico y la meditación demostraron ser prácticas efectivas para disminuir el estrés, que pueden ser realizadas durante el día por breves momentos. Finalmente, se estima necesario que el Estado regule el uso de las TIC para asegurar que los empleados mantengan su salud mental.

Palabras clave: teletrabajo, enfermedad profesional, aislamiento social, tecnologías de la información y las comunicaciones, salud mental.

Abstract

Teleworking is an increasingly common practice, driven by the continuous presence of ICTs, which has many challenges that can affect work productivity and people's mental health. The objective of this study is to identify the factors that cause stress in employees who work virtually, among which the difficulty to separate personal life from work life, the difficulty to disconnect from work, work overload, social isolation and the universality of

new technologies stand out. Methodologically, it is based on documentary, applied, descriptive, qualitative, non-experimental, inductive and transversal research. The initiative and participation of workers and organizations is required in the adoption of measures that allow the balance between the personal and work spheres of employees, creating certain spaces to work at home and defining work and personal schedules. It is also necessary to disconnect from work, respecting the right to a break from screens, the organization of tasks using time management methods and the fair distribution of workloads among the members of an organization, the promotion of social activities and training of workers in the use of digital tools. Physical exercise and meditation have proven to be effective practices to reduce stress, which can be carried out during the day for brief periods. Finally, it is considered necessary for the State to regulate the use of ICT to ensure that employees maintain their mental health.

Keywords: teleworking, occupational disease, social isolation, information and communications technologies, mental health.

Introducción

El teletrabajo ha adquirido relevancia a nivel mundial, afirmación que ha sido sustentada por Hook *et al.* (2020), al sostener que, en la actualidad, esta modalidad tiene mucha importancia al ser una buena opción para las empresas y sus empleados. Aunque al inicio de la pandemia de COVID-19 se creía que sería una modalidad de carácter temporal, lo cierto es que se evidencia que el teletrabajo ha cambiado de manera permanente el panorama laboral. Actualmente, muchas empresas están adoptando modelos híbridos, es decir, combinan el trabajo remoto con el presencial, lo cual parece ser una solución más sostenible a largo plazo; así lo expresó KPMG (2022) al afirmar que casi el 100% de las empresas pretende aplicar políticas de trabajo híbrido (o ya las ha aplicado) a sus colaboradores.

Durante el período pandémico, el teletrabajo o trabajo en modalidad virtual cobró especial importancia a nivel mundial, dado que las personas tenían que subsistir económicamente y, al mismo tiempo, debían cumplir con las medidas de distanciamiento social. Si bien se podría haber pensado que una vez que finalizara la pandemia esta modalidad disminuiría, lo cierto es que no ha sido así. El teletrabajo llegó para quedarse, pues en el período postpandémico ha sido considerado una excelente opción por muchas empresas e individuos, esto se sustenta con lo que argumenta Velásquez & Vera (2018) al afirmar que el teletrabajo es una modalidad que promueve el desarrollo y avance tecnológico gracias al uso de las TIC y que tiene muchos beneficios para el trabajador, empleador, la empresa, la sociedad y el medioambiente, representando una oportunidad para el crecimiento profesional, empresarial y económico.

Con la llegada del teletrabajo, la dinámica laboral cambió notablemente. Las reuniones de trabajo y las conversaciones cotidianas se empezaron a desarrollar de forma virtual, eliminando el contacto físico entre los colaboradores. Asimismo, las empresas dejaron de invertir en inmobiliarios, y, por otra parte, al reducirse el traslado masivo de personas a sus respectivos lugares de trabajo, se produjo un impacto positivo en el medio ambiente, como la disminución de la emisión de monóxido de carbono generado por los vehículos de motor. De acuerdo con Hook *et al.* (2020), el teletrabajo es una forma efectiva de reducir los gases de efecto invernadero, tomando en cuenta la frecuencia con que se practica esta modalidad de trabajo, entre otros factores importantes.

En este contexto, el área de Recursos Humanos debe adaptarse a esta nueva modalidad, la cual llegó para quedarse, lo cual igualmente fue sustentado por KPMG (2022), al asegurar que el trabajo remoto es una modalidad que ha venido sin retorno. Se debe tomar en cuenta el empleo de estrategias de reclutamiento y retención de personal, al aplicar políticas que atraigan colaboradores de forma remota y fomenten su permanencia en un entorno cada vez más competitivo; Zucchetti Software Spain (2023) señala que para seleccionar personal en la era del teletrabajo basta con la utilización de plataformas digitales de empleo, a través de videollamadas, sin importar la ubicación física en la que se encuentre una organización, así como también afirma que para la retención de los empleados en esta era, se debe comenzar con una buena inducción (onboarding) mediante plataformas digitales, y se le debe capacitar y formar a distancia respecto a las nuevas tecnologías, motivándolos a sentirse a gusto al poder conciliar su vida personal con la laboral.

Además, Recursos Humanos debe mantener la cultura organizacional en el entorno virtual, promoviendo estrategias de comunicación y compromiso para asegurarse de que los colaboradores se sientan más conectados con los valores de la empresa. Este departamento también debe capacitar al personal en el desarrollo de habilidades digitales y blandas que son necesarias para el trabajo remoto, sin descuidar la aplicación de recursos y actividades que cuiden la salud mental en este entorno. Bello (2022) destaca las habilidades blandas que deben tenerse en cuenta en esta era del teletrabajo, así como también menciona las habilidades digitales a considerar, entre las habilidades blandas, se menciona la resiliencia, que le permite a una persona adaptarse en épocas de crisis, compromiso, flexibilidad, trabajo en equipo (sobre todo, con el auge del teletrabajo), mentalidad de crecimiento, aprendizaje constante, y se hace énfasis en las habilidades digitales que le permitan al empleado ser muy productivo de forma remota y aprender rápidamente el funcionamiento de nuevos programas y herramientas tecnológicas.

Si bien el teletrabajo ofrece muchas ventajas, entre las cuales resalta la flexibilidad de horario, la comodidad de vestir ropa cómoda mientras se trabaja, y la disminución de la tasa de ausentismo laboral, también ha traído consigo nuevos retos y desafíos que contribuyen al estrés en los empleados que desempeñan sus funciones bajo esta modalidad. Entre estos retos destacan, principalmente, la excesiva carga de trabajo, ya que al tener que estar disponible de forma indefinida, a los empleados se les suele exigir mucho más. Esto, a su vez, provoca la dificultad de separar la vida personal y familiar de la laboral, lo cual genera un aumento en los niveles de estrés. Sánchez-Toledo Ledesma (2021) presentó los efectos negativos del teletrabajo, entre los cuales se destaca el estrés y la tensión familiar generada por la extensión de la jornada de trabajo, lo cual evidencia una perspectiva pesimista del teletrabajo el cual le exige o demanda mucha carga a los empleados que adoptan esta modalidad.

La Confederación de Salud Mental de España (2021) indica que más del 50% de las personas que trabajan de forma remota reportan altos niveles de estrés debido a la necesidad de estar siempre conectadas. Esto sugiere que, pese a los numerosos beneficios del teletrabajo, los desafíos pueden ser aún mayores, razón por la cual muchas personas piensan que es probable que, trabajando bajo la modalidad tradicional, en una oficina, mejore su productividad y motivación.

De acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud (International Labour Organization & World Health Organization, 2021), una revisión de estudios arrojó que el teletrabajo estaba asociado con mayores conflictos entre el trabajo y la vida familiar, a diferencia de otras modalidades de trabajo con horarios tradicionales, y que ese conflicto fue mayor cuando las demandas de trabajo eran altas. Dado lo anterior, se plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son los factores que generan estrés en los empleados que trabajan en modalidad virtual? Así mismo, el objetivo del estudio es identificar los factores que provocan estrés en los empleados que trabajan en modalidad virtual. Al reconocer estos factores, se puede determinar si el teletrabajo realmente incrementa la productividad en las personas, y el grado de satisfacción de los empleados al ejercer sus funciones bajo esta modalidad.

Revisión de la literatura

Allen *et al.* (2015) han destacado que la noción de lo que significa el trabajo ya no corresponde con un espacio físico, sino a lo que una persona realiza, y es probable que sigan apareciendo nuevas formas de trabajo. Por otra parte, Fauville *et al.* (2021) agregaron que la duración y la frecuencia con la que se realizaron reuniones por Zoom fueron asociadas con niveles más altos de fatiga, vale destacar que las videoconferencias se convirtieron en una necesidad debido al confinamiento por pandemia.

Con relación a la hiperconexión que exige el teletrabajo, Derks *et al.* (2015) añaden que el trabajo en nuestra sociedad moderna involucra inmediatez, conectividad y difuminación de los límites entre las esferas laborales y no laborales. Aunado a lo anterior, Ayyagari *et al.* (2011) destacaron que la ubicuidad de las TIC trae como consecuencia la necesidad de que las personas interactúen frecuentemente con herramientas digitales para poder cumplir con su trabajo, siendo las TIC responsables del incremento de los niveles de estrés en las personas.

Así mismo, es importante considerar el aporte de Golden *et al.* (2008) quienes afirmaron que el impacto del aislamiento profesional aumenta con la cantidad de tiempo invertido en el teletrabajo. Oakman *et al.* (2020) también destacaron que las organizaciones pueden considerar una compensación financiera a los empleados por los costos asociados con el trabajo en casa, lo cual se puede decir que es razonable y, aun así, no se plantea con frecuencia.

En otro orden de ideas, Gajendran & Harrison (2007) plantearon que el deterioro en las relaciones de los teletrabajadores con sus compañeros de trabajo fue detectable cuando la gran parte del tiempo se pasaba lejos de una ubicación central, lo cual sugiere impactos a nivel de equipo. Ruiz (2021) argumentó que las personas han experimentado mucho estrés debido a todos los cambios que trae consigo el teletrabajo, tales como fluctuaciones de horario y en la dinámica laboral, así como la necesidad de adaptar un espacio para trabajar en casa.

Tavares (2017) expone el carácter dual de la flexibilidad, característica del teletrabajo. Por una parte, indica que la flexibilidad reduce el estrés en el sentido de que los teletrabajadores pueden controlar sus vidas y mejorar el balance entre la familia y el trabajo, pero, por otra parte, esa misma flexibilidad genera más

estrés debido a las responsabilidades familiares, el trabajo excesivo, plazos ajustados, largas e intensas horas de trabajo, incapacidad para desconectarse mentalmente y menor tiempo para descansar. No menos importante es el aporte de Benítez (2024) destacando que en los docentes los síntomas asociados al estrés laboral generado por el teletrabajo son, principalmente, molestias gastrointestinales y dolores de cabeza; este aporte debe motivar a tomar medidas para atenuar las consecuencias que puede tener el estrés laboral ocasionado por el teletrabajo, consecuencias que, incluso, perjudican la salud física.

Metodología

Con relación a la metodología empleada en el presente artículo, el diseño se presenta como una investigación aplicada, descriptiva, cualitativa y no experimental, utilizando el método inductivo y de corte transversal.

En primer lugar, se debe considerar el concepto de investigación documental, el cual, según Arias (2012) es un proceso que implica la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos que ya han sido registrados por otros investigadores, ya sea en fuentes impresas, audiovisuales o electrónicas. Dado lo anterior, se establece que el presente artículo se basa en datos aportados por diversos autores con relación al estrés laboral en los empleados que trabajan en modalidad virtual. En esta investigación se llevó a cabo la revisión y análisis de la literatura existente respecto al tema en cuestión.

Por otra parte, Vizcaíno *et al.* (2023) señalan que la investigación aplicada se basa en la aplicación práctica de determinados conocimientos con la finalidad de dar solución a problemas concretos. En virtud de ello, según su objetivo, es aplicada, porque su fin es resolver un problema práctico, comprender cómo el teletrabajo puede ocasionar estrés en los empleados y buscar soluciones para mitigar esta situación en contextos laborales reales. Entender el estrés laboral en los empleados que trabajan en modalidad virtual, además de permitir comprender los factores que contribuyen a este fenómeno, también permite ofrecer recomendaciones para su gestión en el ámbito organizacional.

De igual manera, de acuerdo con el nivel de profundización en el objeto de estudio, la investigación es descriptiva, entendiéndose (según Guevara *et al.*, 2020) como aquella que se lleva a cabo cuando se describe detalladamente un fenómeno tal y como es en la realidad. En este orden de ideas, la finalidad es detallar el fenómeno del estrés laboral en el contexto específico del teletrabajo, describiendo los factores intervinientes en el estrés de los empleados que trabajan en esta modalidad, tales como la sobrecarga de trabajo, falta de desconexión laboral, imposibilidad de separar la vida laboral de la familiar, el aislamiento social, etc. Vale decir, se busca describir las fuentes de estrés sin modificar o intervenir en el escenario.

Así mismo, Rojas (2022) establece que la investigación cualitativa parte de lo real, ya que estudia los hechos y actitudes. En este caso, el investigador observa a las personas y escenarios de forma holística, como un todo; la investigación cualitativa toma en cuenta el lado personal de las experiencias y es utilizada para describir lo que se observa. Partiendo de lo anterior, y según el tipo de datos empleados, es cualitativa, dado que su enfoque se basa en la comprensión detallada de las experiencias subjetivas de los empleados, sus percepciones,

sentimientos y emociones asociadas con el estrés en el contexto del teletrabajo (observando al empleado como un todo). En lugar de medir numéricamente el estrés, esta investigación se centra en explorar cómo los empleados lo experimentan trabajando en modalidad virtual.

Según el grado de manipulación de las variables, es no experimental, que de acuerdo con Hernández *et al.* (2014) es aquella que se efectúa sin la manipulación de variables, solamente observando los fenómenos en su entorno natural con la finalidad de analizarlos. En este artículo, no se manipulan las variables ni se controla el entorno; el estudio se limita a observar y a analizar los fenómenos tal cual como son presentados en la realidad, sin ningún tipo de intervención. En este estudio no se alteran ni se controlan las condiciones de trabajo de los empleados que laboran en modalidad virtual, solo se limita a observar y describir los factores que influyen en el estrés.

Por otra parte, de acuerdo con Suárez (2024), el método inductivo tiene como objetivo sacar conclusiones partiendo de observaciones particulares, vale decir, este enfoque parte de hechos concretos para llegar a una conclusión. La presente investigación, según el tipo de inferencia, es de carácter inductivo, dado que su finalidad es construir teorías partiendo de la observación de hechos concretos, los cuales se refieren a los casos de empleados que trabajan en modalidad virtual y que sufren de estrés, a partir de ahí, se podrían extraer patrones sobre el estrés laboral en este contexto que pudieran ser aplicados a una mayor población. El investigador podría observar cómo ciertos factores como el aislamiento, la sobrecarga de trabajo o la imposibilidad de separar la vida laboral de la familiar, influyen en el estrés de los empleados, y, con base en esas observaciones, proponer teorías sobre el fenómeno del estrés en empleados que trabajan en modalidad virtual.

Por último, Hernández *et al.* (2014) señalan que los diseños de investigación transeccionales o transversales recogen datos en un único momento; su fin es describir variables y analizar su interrelación e incidencia en un momento determinado, como 'tomar una fotografía' de algo que ocurre. En esta investigación, se evidencia, según el período temporal en que se realiza, una investigación transversal puesto que el estudio se basa en recopilar información en un punto determinado para describir y entender cómo el estrés afecta a los empleados que trabajan en modalidad virtual en este momento, sin realizar un seguimiento a lo largo del tiempo, y la recopilación de los datos se realizó durante un período único, el año 2024.

La población está constituida por 37 fuentes documentales, entre las cuales destacan artículos científicos, páginas web, tesis y libros, donde los subgrupos que constituyen la muestra están distribuidos de la siguiente manera: 5 fuentes abordan directa o indirectamente la dificultad para separar la vida personal de la vida laboral; 7 referencias aportan información con relación a la dificultad para la desconexión laboral; 6 fuentes plantean la sobrecarga de trabajo; 8 documentos abordan el aislamiento y falta de interacción social, y 11 fuentes aportan información relacionada a las TIC, las cuales de alguna u otra forma inciden en el tecnoestrés.

Resultados

Con base en el objetivo del estudio, se identifican algunos de los factores que provocan estrés en los empleados que se desempeñan en la modalidad virtual, de acuerdo con lo que evidencian diversos autores.

Dificultad para separar la vida personal de la vida laboral

Según Grenčíková *et al.* (2024), en el teletrabajo, hay un alto riesgo de que la vida privada y la vida laboral del empleado se fusionen en una sola, afectando la salud mental de los individuos. Esta afirmación se sustenta en el considerable porcentaje de personas de distintas generaciones, quienes indican que no pueden separar su vida personal de su vida laboral.

Masilionyté (2021) presenta un importante aporte al destacar que a los empleados que viven en países con economías más bajas le puede resultar difícil manejar su tiempo de trabajo y su vida privada debido a un pequeño mercado laboral, mientras que a los empleados de países con economías más altas le puede resultar difícil dicho manejo porque ellos quieren hacer una carrera y tener una alta calidad de vida. Lo anterior evidencia la dificultad para separar la vida personal de la laboral, por distintas razones, para todos los empleados, sin importar su clase social, y más aún en el contexto del teletrabajo.

Por otra parte, Loezar *et al.* (2023) menciona que las consecuencias para la salud de las madres quienes lidiaron con los conflictos entre la familia y el trabajo durante la temprana y estricta fase del confinamiento en España incluyeron estrés, fatiga, ansiedad, angustia, problemas de pareja, irritabilidad, etc. Este aporte se centra en la dificultad para separar la vida laboral de la personal en el caso de las madres durante la cuarentena.

Sin duda alguna, la difuminación de los límites entre la vida privada y laboral de los empleados puede llegar a ocasionarle estrés crónico, por la ausencia de espacios específicos para ejercer sus funciones laborales y por no contar con horarios de trabajo claramente definidos, lo cual interfiere con su vida personal e, incluso, puede traer como consecuencia la falta de tiempo de calidad para sí mismo, para sus amigos y familiares.

Dificultad para la desconexión laboral

De acuerdo con lo presentado por Pérez (2010), el teletrabajo se puede volver una trampa, dado que, para la mayoría de los teletrabajadores consultados en su estudio, la facilidad que brindan las TIC para poder estar conectado siempre con el trabajo y en cualquier lugar, constituye un riesgo de estar obligado a estar disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, para la empresa para la cual se trabaja. En su estudio, explica cómo un profesor universitario asegura que ve gente que está todo el día 'enganchada', entendiéndose esta expresión como la sensación de tener que estar pendiente de los deberes del trabajo, consultando el correo electrónico o el teléfono. En este mismo orden de ideas, Ortiz *et al.* (2021) destacan que una de las dificultades reportadas frecuentemente por los encuestados es el no poder desconectarse del trabajo en el contexto del teletrabajo.

Un aporte interesante a este tópico lo realizan Rebelo *et al.* (2024) al mencionar que las mujeres casadas parecen enfrentar mayores retos en cuanto a la desconexión del trabajo.

La imposibilidad de desconexión laboral en el contexto del teletrabajo es uno de los grandes retos por los cuales atraviesan los empleados que trabajan en esta modalidad, una situación que puede generar estrés porque no hay un descanso real, lo cual es necesario para poder cumplir con todas las obligaciones y, además, es parte de una buena salud mental.

Finalmente, en cuanto a salud se refiere, Valler *et al.* (2023) indican que la desconexión del trabajo se ha vuelto cada vez más difícil y aquí es en donde surgen las enfermedades laborales.

Sobrecarga de trabajo

En el estudio realizado por Lis *et al.* (2024), se presentan varias declaraciones de docentes universitarias, quienes alegan mayor carga laboral gracias a la necesidad de adaptarse a la enseñanza virtual, realización de material didáctico, uso excesivo de computadoras y al aumento de tareas administrativas. Todo esto ha traído como consecuencia el incumplimiento de los compromisos y tiempos de entrega, y el no disfrutar las labores de investigación y enseñanza.

De igual manera, Barriga *et al.* (2021) exponen la contradicción en la que el trabajador tiene la ilusión de estar en casa, pero a la vez tiene el peso del aumento de responsabilidades laborales. Al manifestar lo anterior, estos autores dan a conocer la sobrecarga de trabajo que trae consigo el teletrabajo, modalidad que, a priori, parece muy cómoda por el hecho de trabajar desde casa, pero realmente no lo es, tal como lo dan a entender con su declaración.

Por otra parte, Pérez (2010) presentó otra vertiente de sobrecarga que no solo está enfocada en el aspecto laboral sino en sobrecarga de diversas actividades.–Cuando los empleados que trabajan en modalidad virtual tienen libertad para gestionar su tiempo, la consecuencia es una sobrecarga laboral, familiar y doméstica que se demuestra en diversas declaraciones de teletrabajadores. Los teletrabajadores pueden tener la sensación de que no se desempeñan como quisieran en sus diferentes roles (como trabajadores, como hijos, como padres, etc.), lo que ha sido percibido por sociólogos como una situación que acarrea un nivel alto de estrés, porque el individuo no siente que es buen trabajador al no hacer ni una cosa ni otra. La sobrecarga se ha vuelto estresante para los teletrabajadores, ya que, al sentir que no pueden cumplir con todas sus obligaciones, disminuye su productividad.

Aislamiento y falta de interacción social

Se puede decir que este factor es el que más estrés puede causar en las personas que trabajan en modalidad virtual, dado que, como bien lo afirmó Aristóteles (2015, entre el año 330 y el 323 a.C), el ser humano tiene carácter social, lo cual puede interpretarse como que, por naturaleza, el hombre se desarrolla completamente en sociedad, necesitando la interacción con las personas que la conforman.

Según Rodríguez (2023), el teletrabajo trae consigo la falta de interacción social, lo cual genera una sensación de aislamiento emocional. Igualmente, destaca que la interacción social es necesaria para el bienestar emocional de los individuos. Señala que, al no haber interacción humana ni contacto social, se pueden originar sentimientos de tristeza y soledad, afectando la calidad de vida

de las personas, esta carencia de interacción aumenta el riesgo de ansiedad y depresión.

Rodríguez destaca el testimonio anónimo de una usuaria que se sentía triste por el aislamiento social, mencionando que la organización para la cual trabajaba le permitió realizar teletrabajo y, después del año, sentía la necesidad de estar rodeada de su familia y colegas, al ver su salud mental afectada y habiéndose presentado en algunas ocasiones a oficinas vacías.

Lo anterior puede sustentarse con el estudio elaborado por Lis *et al.* (2024), en el cual se presenta que la falta de contacto e interacción personal entre estudiantes y docentes puede generar la sensación de aislamiento y distancia. De igual manera, Grenčíková *et al.* (2024) evidencia que las reuniones en línea y los sentimientos asociados de soledad y aislamiento son reportados por un importante porcentaje de personas de distintas generaciones.

De acuerdo con Even (2020), el aislamiento organizacional y social puede ser evitado o minimizado implementando prácticas que involucren interacciones cara a cara, intercambio de información y líderes con formación especializada. Estas recomendaciones son necesarias dado que, como bien afirman Spilker & Breugh (2021), se ha demostrado que la soledad de los trabajadores está asociada con un nivel más bajo de desempeño laboral.

Presencia de tecnoestrés

De acuerdo con Alonso & Cifre (2002), el tecnoestrés se origina por no poder trabajar con las TIC, expresándose de dos formas diferentes, pero relacionadas entre sí: la relación de conflicto con las nuevas tecnologías y su atención exagerada. Ambas maneras se manifiestan desde el estrés por no poder manejar un celular o una laptop, hasta la necesidad de abrir el correo electrónico frecuentemente, o la obsesión por estar siempre en línea.

Según Camacho & Barrios (2022), el tecnoestrés afecta el bienestar laboral de los empleados en cuanto a la satisfacción con el teletrabajo y su desempeño laboral percibido. Tomando en cuenta lo anterior, Akar *et al.* (2024) plantean que es importante incluir el tecnoestrés relacionado con el teletrabajo dentro de la legislación de seguridad y salud ocupacional.

El estudio presentado por Abarca *et al.* (2022) demuestra que un alto porcentaje de docentes padece tecnoansiedad, tecnofatiga y tecnoestrés, lo cual evidencia que el consumo de las TIC constituye un abuso. En el contexto del teletrabajo, es necesario que las organizaciones implementen medidas para manejar el tecnoestrés, el cual es muy frecuente, dada la omnipresencia de las herramientas tecnológicas para los empleados que trabajan en modalidad virtual; en este mismo orden de ideas, Taser *et al.* (2022) señala que las organizaciones tienen que crear oportunidades para mejorar las habilidades tecnológicas de sus empleados con la finalidad de que puedan manejar de forma natural las TIC y, de esta manera, superar el tecnoestrés.

Soluciones a los factores que provocan estrés en los empleados que trabajan en modalidad virtual

Para reducir el estrés en el contexto del teletrabajo, tanto empleados como organizaciones pueden adoptar medidas que ayuden a mejorar el equilibrio entre la vida personal y la laboral. Los empleados pueden escoger un espacio

específico para trabajar, crear rutinas para iniciar y cerrar la jornada de trabajo (como cambiarse de ropa o hacer una breve caminata), y comunicar horarios claros para evitar la superposición de actividades personales y laborales, mientras que las organizaciones deben fomentar esta separación recomendando la creación de una determinada área de trabajo en casa y promoviendo la cultura de respeto a los horarios personales y laborales.

Para facilitar la desconexión laboral, silenciar el correo electrónico, la mensajería instantánea y otras aplicaciones fuera de horario de trabajo y, simultáneamente, limitar el acceso a los dispositivos en su tiempo libre, es una buena opción. Así mismo, las empresas deben apoyar estas iniciativas respetando los tiempos de descanso, evitando comunicarse con sus empleados fuera de horario laboral y estableciendo políticas de desconexión digital.

Con respecto a la sobrecarga de trabajo, organizar y priorizar las tareas con técnicas como el método Pomodoro para administrar el tiempo que consiste en invertir 25 minutos de trabajo arduo, seguido de un descanso de 5 minutos que se va alargando posteriormente hasta 30 minutos (Cirillo, 2006). Igualmente, deben comunicar a su equipo la carga laboral para obtener apoyo cuando sea necesario. Por su parte, las organizaciones deben asignar una justa carga de trabajo, ofrecer capacitaciones en gestión de tiempo y fomentar una cultura de delegación y colaboración para evitar la saturación.

Participar en cafés virtuales y mantener una comunicación regular con los compañeros de trabajo, combate el aislamiento y la falta de interacción social, mientras que las empresas pueden organizar actividades de socialización en línea y planificar encuentros de interacción informal. Con relación al tecnoestrés, se puede reducir el tiempo frente a las pantallas, creando un entorno digital organizado y limitando las notificaciones, y las empresas pueden ofrecer capacitaciones en el uso eficiente de herramientas digitales, sugiriendo momentos de pausas sin pantallas. También es recomendable regular el descanso de las TIC a través de normas jurídicas en materia laboral. Finalmente, prácticas como el mindfulness, ejercicios de respiración, pausas activas y ejercicio físico practicado con regularidad, pueden ser opciones promovidas por ambas partes para ayudar a manejar el estrés y mejorar la salud mental en el contexto de trabajo en modalidad virtual, contribuyendo a un ambiente laboral más saludable y productivo.

Conclusiones

El teletrabajo ha traído consigo una serie de retos importantes para el equilibrio entre la vida personal y laboral de los empleados. La dificultad para delimitar ambas esferas afecta la salud mental de los trabajadores, aumentando los niveles de estrés por falta de espacios adecuados y horarios definidos. Este impacto no discrimina entre clases sociales, pues en todos los estratos se experimentan conflictos para manejar óptimamente la vida laboral y personal.

De igual manera, la desconexión laboral se ha vuelto muy difícil, incrementando el agotamiento y enfermedades laborales. La constante disponibilidad y la sobrecarga de trabajo, junto con la expectativa de gestionar exitosa y simultáneamente las responsabilidades familiares y profesionales, disminuyen la productividad de los empleados. Esto, aunado al aislamiento, dado que el teletrabajo limita la interacción social, trae como consecuencia una

sensación de frustración que puede ocasionar problemas emocionales, afectando la calidad de vida y el rendimiento laboral.

Por otra parte, el uso frecuente de las TIC constituye una fuente adicional de tensión, conocida como tecnoestrés, el cual impacta negativamente la satisfacción y el bienestar en el trabajo. En este sentido, las organizaciones tienen el desafío de adoptar prácticas de apoyo y formación en el manejo de las tecnologías de la información y las comunicaciones, con la finalidad de mitigar el estrés tecnológico y fomentar un ambiente laboral más saludable para quienes operan en modalidad virtual. En este mismo orden de ideas, es importante que la legislación laboral regule este aspecto, con el objetivo de que los empleados ejerzan su derecho a descansar de las pantallas, y, de esta manera, evitar enfermedades relacionadas con el uso excesivo de las TIC.

La meditación y el ejercicio físico son técnicas efectivas para reducir el estrés, razón por la cual los empleados pueden realizarlas durante momentos breves a lo largo del día para mantener una buena salud física y mental que, a su vez, se traduce en mayor productividad laboral.

Referencias

- Abarca, R., Buenaño, C., Mejía, F., & Huaraca, B. (2022). La pandemia COVID-19 inductor de tecnoestrés en docentes de la educación ecuatoriana de segundo nivel. *Boletín de Malariología y Salud Ambiental*, 62(2), 266-279. <https://doi.org/10.52808/bmsa.7e6.622.018>
- Akar, N., Yörük, T., Subaşı, K., & Valeri, M. (2024). The Individual, Organizational and Social Contexts of Teleworking and Technostress during Covid-19 Pandemic: A Holistic Analysis based on JD-R Model. *Journal of Mehmet Akif Ersoy University Economics and Administrative Sciences Faculty*, 11(3), 1074-1094. <https://doi.org/10.30798/makuiibf.1443319>
- Allen, T. D., Golden, T. D., & Shockley, K. M. (2015). How Effective Is Telecommuting? Assessing the Status of Our Scientific Findings. *Psychological Science in the Public Interest*, 16(2), 40-68. <https://doi.org/10.1177/1529100615593273>
- Alonso, M & Cifre, E. (2002). Teletrabajo y Salud: un nuevo reto para la Psicología. *Papeles del Psicólogo*, (83), 55-61. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=77808308>
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación*. Editorial Episteme. <https://abacoenred.org/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf-1.pdf>
- Aristóteles. (2015). *Política*. Alianza Editorial. [https://www.alianzaeditorial.es/libro/clasicos-de-grecia-y-roma/politica-aristoteles-9788420697376/#:~:text=Compuesta%20entre%20el%20330%20y,\(384%2D322%20a.C.\)](https://www.alianzaeditorial.es/libro/clasicos-de-grecia-y-roma/politica-aristoteles-9788420697376/#:~:text=Compuesta%20entre%20el%20330%20y,(384%2D322%20a.C.))
- Ayyagari, R., Grover, V., & Purvis, R. (2011). Technostress: Technological Antecedents and Implications. *MIS Quarterly*, 35(4), 831-858. <https://doi.org/10.2307/41409963>
- Barriga, H., Campoverde, R., Coello, D., Ochoa, P., & Paredes, M. (2021). The Influence of Work–Family Conflict on Burnout during the COVID-19 Pandemic: The Effect of Teleworking Overload. *International Journal of*

- Environmental Research and Public Health*, 18(19), 1-22.
<https://doi.org/10.3390/ijerph181910302>
- Bello, E. (2022). Qué son las habilidades blandas o Soft Skills y cuáles son las más importantes. *IEBS Biztech School*.
<https://www.iebschool.com/blog/soft-skills-mas-demandadas-reclutamiento-seleccion/>
- Benítez, D. (2024). Impacto del teletrabajo en el estrés laboral de docentes universitarios por el covid-19. *RIDE Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 14(28), 1-17.
<https://doi.org/10.23913/ride.v14i28.1781>
- Camacho, S & Barrios, A. (2022). Teleworking and technostress: early consequences of a COVID-19 lockdown. *Cognition, Technology & Work*, 24, 441-457. <https://doi.org/10.1007/s10111-022-00693-4>
- Cirillo, F. (2006). *La Técnica Pomodoro (El Pomodoro)*. <https://www.studocu.com/latam/document/universidad-nacional-de-ingenieria-nicaragua/matematica-iii/la-tecnica-pomodoro-de-francesco-cirilo/17625505?sid=01730734739&shared=n>
- Confederación de Salud Mental de España. (2021). Trabajar desde casa, un arma de doble filo para la salud mental. *Encuentro*, (1), 12 –13.
<https://www.consaludmental.org/publicaciones/Revista-encuentro-n1-2021.pdf>
- Derks, D., van Duin, D., Tims, M., & Bakker, A. B. (2015). Smartphone use and work-home interference: The moderating role of social norms and employee work engagement. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 88(1), 155-177. <https://doi.org/10.1111/joop.12083>
- Even, A. (2020). *The Evolution of Work: Best Practices for Avoiding Social and Organizational Isolation in Telework Employees*. University of Maryland Global Campus. <https://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3543122>
- Fauville, G., Luo, M., Queiroz, A. C. M., Bailenson, J. N., & Hancock, J. (2021). Zoom Exhaustion & Fatigue Scale. *Computers in Human Behavior Reports*, 4, 1-10. <https://doi.org/10.1016/j.chbr.2021.100119>
- Gajendran, R. S., & Harrison, D. A. (2007). The Good, the Bad, and the Unknown About Telecommuting: Meta-Analysis of Psychological Mediators and Individual Consequences. *Journal of Applied Psychology*, 92(6), 1524-1541. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.92.6.1524>
- Golden, T. D., Veiga, J. F., & Dino, R. N. (2008). The impact of professional isolation on teleworker job performance and turnover intentions: Does time spent teleworking, interacting face-to-face, or having access to communication-enhancing technology matter? *Journal of Applied Psychology*, 93(6), 1412–1421. <https://doi.org/10.1037/a0012722>
- Grenčíková, A., Španková, J., & Kordoš, M. (2024). The impact of home office on employee productivity and work balance. *Problems and Perspectives in Management*, 22(1), 244-254.
[http://dx.doi.org/10.21511/ppm.22\(1\).2024.21](http://dx.doi.org/10.21511/ppm.22(1).2024.21)
- Guevara, G., Verdesoto, A., & Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *RECIMUNDO*, 4(3), 163-173.
[https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.163-173](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173)

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. McGraw Hill Education.
https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf
- Hook, A., Court, V., Sovacool, B. K., & Sorrell, S. (2020). A systematic review of the energy and climate impacts of teleworking. *Environmental Research Letters*, 15(9), 1-30. <https://doi.org/10.1088/1748-9326/ab8a84>
- International Labour Organization & World Health Organization. (2021). *Healthy and Safe Telework*. Organización Mundial de la Salud.
<https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/351182/9789240040977-eng.pdf>
- KPMG. (2022). *La consolidación del trabajo híbrido y el impacto en la organización*. KPMG Tendencias.
<https://www.tendencias.kpmg.es/2022/04/consolidacion-trabajo-hibrido-impacto-organizacion/>
- Lis, J., Malagón, L., & Lis, M. (2024). Aproximación al síndrome de Burnout por teletrabajo en docentes universitarias. *Educación y Humanismo*, 26(47), 223-246. <https://doi.org/10.17081/eduhum.26.47.6828>
- Loezar, M., Briones, E., Ronda, E., & Otero, L. (2023). Juggling during Lockdown: Balancing Telework and Family Life in Pandemic Times and Its Perceived Consequences for the Health and Wellbeing of Working Women. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 20(6), 1-17. <https://doi.org/10.3390/ijerph20064781>
- Masilionytė, G. (2021). Quality of life and work-life balance in the context of teleworking: theoretical application of the problem. *Contemporary Research on Organization Management and Administration*, 9(1), 58-70. doi.org/10.33605/croma-012021-005
- Oakman, J., Kinsman, N., Stuckey, R., Graham, M., & Weale, V. (2020). A rapid review of mental and physical health effects of working at home: how do we optimise health? *BMC Public Health*, 20(1), 1-13. <https://doi.org/10.1186/s12889-020-09875-z>
- Ortiz, J., Martínez, P., & Fernández, I. (2021). Difficulties for Teleworking of Public Employees in the Spanish Public Administration. *Sustainability*, 13(16), 1-14. <https://doi.org/10.3390/su13168931>
- Pérez, C. (2010). El teletrabajo: ¿Más libertad o una nueva forma de esclavitud para los trabajadores? *IDP. Revista de Internet, Derecho y Política*, (11), 24-33. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=78817024008>
- Rebelo, G., Delaunay, C., Diamantino, M., & Almeida, A. (2024). Telework and Women's Perceptions on the Right to Disconnect—An Exploratory Study in Portugal. *Administrative Sciences*, 14(10), 1-17. <https://doi.org/10.3390/admsci14100261>
- Rodríguez, R. (2023). *¿Los teletrabajadores son felices realmente?* LinkedIn. <https://www.linkedin.com/pulse/los-teletrabajadores-son-felices-realmente-rodolfo-rodriguez-nieves/>
- Rojas, W. (2022). La relevancia de la investigación cualitativa. *Stadium Veritatis*, 20(26), 79-97. <https://doi.org/10.35626/sv.26.2022.353>

- Ruiz, M. (2021). *¿Tengo Ansiedad por el teletrabajo! ¿Qué hago?* Psicomaster. <https://www.psicomaster.es/tengo-ansiedad-por-el-teletrabajo-que-hago/>
- Sánchez-Toledo Ledesma, A. M. (2021). Efectos del teletrabajo sobre el bienestar de los trabajadores. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 30(2), 234-254. <https://scielo.isciii.es/pdf/medtra/v30n2/1132-6255-medtra-30-02-234.pdf>
- Spilker, M & Breough, J. (2021). Potential ways to predict and manage telecommuters' feelings of professional isolation. *Journal of Vocational Behavior*, 131. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2021.103646>
- Suárez, E. (2024). Método inductivo y deductivo. *Experto Universitario*. <https://expertouniversitario.es/blog/metodo-inductivo-y-deductivo/>
- Taser, D., Aydin, E., Ozer, A., & Rofcanin, Y. (2022). An examination of remote e-working and flow experience: The role of technostress and loneliness. *Computers in Human Behavior*, 127, 1-10. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2021.107020>
- Tavares, A. I. (2017). Telework and health effects review. *International Journal of Healthcare*, 3(2), 30-36. <https://doi.org/10.5430/ijh.v3n2p30>
- Valler, A., Pires, J., & Velasco, L. (2023). *Teleworking And The Negative Impacts Of Hyperconnection*. Seven Editora. <https://doi.org/10.56238/methofocusinterv1-005>
- Velásquez, C & Vera, M. (2018). Teletrabajo: Una Revisión Teórica sobre sus Ventajas y Desventajas. *INVESTIGATIO*, (10), 41-53. <https://revistas.uees.edu.ec/index.php/IRR/article/view/194/123>
- Vizcaíno, P., Maldonado, I., & Cedeño, R. (2023). Metodología de la investigación científica: guía práctica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 9723-9762. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7658
- Zucchetti Software Spain, S.L.U. (2023). *Retención y Atracción del Talento*. <https://zucchetti.solmicro.com/go/57-a4b43ed4f58-cb9-b57c324bd9536dd15d169ce15c92d451de1e1LJVeS4x4eiCebxB>