

Burnout, hyperconnectivity, and technostress in mexican organizations

Burnout, hiperconectividad y tecnoestrés en organizaciones mexicanas.

RP

Verónica Torres Sandoval ¹

¹ UNAM, División de Investigación de la FCA

Correo electrónico de contacto: v@unam.mx

Palabras clave: Desgaste laboral, hiperconectividad, tecnoestrés, comunicación organizacional

Fecha de envío: 25-jul-2025

Fecha de aprobación: : 31-agto-2025

Introducción

En este trabajo se comparten reflexiones sobre avances de una investigación donde se analiza el desgaste laboral que resulta de prácticas de comunicación organizacional en contextos de hiperconectividad y tecnoestrés.

En este sentido, se consideran prácticas de hiperconectividad a aquellas en las que los superiores jerárquicos de los participantes de este estudio se comunican con ellos recurriendo a múltiples canales de comunicación – formales informales– para enviar un mismo mensaje o bien, haciéndoles llegar demasiada información a lo largo de la jornada laboral y aún, fuera de ella; con la expectativa de respuestas o acciones inmediatas. Cuando estas prácticas de comunicación organizacional son percibidas como excesivas, redundantes o abusivas, tienen el potencial de generar tecnoestrés, que tiende a manifestarse con trastornos físicos y mentales que merman la salud laboral de los trabajadores, llevándolos 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. En esta investigación se analizan

algunos de los efectos que tienen algunas situaciones estresantes en la vida laboral que se derivan de prácticas de comunicación organizacional por medios tecnológicos. Si estas prácticas rebasan la capacidad de respuesta del trabajador, propician que la jornada laboral se extienda más allá de los horarios y espacios que le corresponden.

De esta forma, se analizaron dos ámbitos laborales: el de los trabajadores a distancia que realizan sus funciones en espacios ajenos al de las organizaciones para las que prestan sus servicios; y el de los trabajadores que atienden sus responsabilidades de manera presencial en centros laborales. En ambos grupos se indagó la percepción de los trabajadores respecto al uso y abuso de los 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).

Método o procedimiento

Se realizó un estudio mixto, transversal y correlacional respecto a la hiperconectividad y vivencias de tecnoestrés con una muestra de conveniencia de 65 mandos medios que laboran en empresas de la Ciudad de México en el periodo 2024

Riesgos psicosociales

a 2025, recurriendo al Inventario de Desgaste de Maslach (MBI), así como a entrevistas dirigidas.

Resultados

En congruencia con la literatura especializada, las manifestaciones inmediatas de este desgaste tienden hacia el cinismo y la ineficacia. Esto, a la larga, lastima el tejido organizacional, mina las relaciones de trabajo y, quienes padecen directamente este desgaste, presentan una alta incidencia de agresividad, depresión y aislamiento.

Sin diferencias significativas entre los trabajadores presenciales como en los que laboran de manera remota, se observó que el desgaste laboral que ocurre en las condiciones que se han mencionado ocasiona desde ausentismo y alta rotación de personal, hasta la terminación de las relaciones laborales por despido, renuncia, enfermedad e incluso, muerte. A pesar de que esta situación puede detectarse en etapas tempranas, que las intervenciones oportunas suelen dar buenos resultados y que se trata de un fenómeno de salud laboral bastante conocido y determinante a la luz de la normatividad laboral vigente; todo indica que no ha sido suficientemente valorado ni debidamente abordado en los centros de trabajo de este estudio.

De acuerdo con las entrevistas realizadas, tanto en el trabajo remoto como en el presencial, la hiperconectividad lejos de incrementar la productividad tiende a generar rezagos en las tareas cotidianas, incidiendo negativamente en el desempeño y la moral de los empleados. Se señala que entre los entrevistados se mencionaron reiteradamente tres prácticas de comunicación organizacional detonadoras de tecnoestrés y desgaste: la primera fue la excesiva realización de reuniones presenciales o virtuales mal planeadas o innecesarias. La segunda, fue la necesidad de dar respuesta inmediata a múltiples, mensajes de poca trascendencia y, la tercera, fue la obligación de

atender múltiples canales de comunicación formal e informal dentro y fuera de horario laboral.

Discusión y conclusiones

Si bien la hiperconectividad y el tecnoestrés han sido primordialmente estudiados en el teletrabajo — y a raíz de la pandemia de COVID-19 su análisis cobró mayor fuerza —, desde finales del siglo pasado se ha detectado que las prácticas de comunicación organizacional generadoras de tecnoestrés ocurren tanto en interacciones laborales presenciales como remotas.

Adicionalmente, a la búsqueda del bienestar 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. De manera particular, en el horizonte digital de nuestros tiempos, analizar el impacto que tienen las prácticas de comunicación en los centros de trabajo es esencial para mejorar las condiciones de salud ocupacional y procurar una mejor calidad de vida laboral.

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.

RP

Riesgos psicosociales

Declaración de conflicto de intereses

Los autores de este artículo expresan que no tuvieron ningún conflicto de intereses durante la preparación de este documento ni para su publicación.

Obra protegida con una licencia Creative Commons



RP