



Paakat: Revista de Tecnología y Sociedad
e-ISSN: 2007-3607
Universidad de Guadalajara
Sistema de Universidad Virtual
México
paakat@udgvirtual.udg.mx

Año 12, número 22, marzo - agosto 2022

Migración del espacio laboral a entornos digitales: riesgos psicosociales ocasionados por la desvinculación social organizacional

Migration of the workplace to digital environments: psychosocial risks caused by organizational social disengagement

Luis Eduardo Faugier Contreras*

<https://orcid.org/0000-0002-0256-5406>

Universidad Veracruzana, México

[Recibido 13/11/2021. Aceptado para su publicación 24/2/2022]

DOI: <http://dx.doi.org/10.32870/Pk.a12n22.723>

Resumen

Este ensayo tiene la finalidad de disertar sobre las implicaciones sociales que conlleva la migración del entorno laboral a un plano digital por diversos factores. Se analizará la manera en que la administración y toda disciplina de gestión lleva a cabo procesos que impactan al individuo, pues es innegable la presencia de nuevas afecciones psicosociales como el tecnoestrés y la ansiedad digital. Asimismo, se asume una postura crítica ante la forma en que la administración gestiona la migración de las organizaciones y se defiende la aplicación del conocimiento administrativo por tendencias como una posible causa del incremento de estas afecciones. Finalmente, se propone un horizonte colaborativo multidisciplinario para que, a través de una asimilación teórica administrativa integral, puedan desarrollarse procesos organizacionales funcionales para reducir estas nuevas afecciones psicosociales.

Palabras clave

Digitalización; tecnoestrés; migración; afecciones psicosociales; ambientes virtuales.

Abstract

The purpose of this essay is to discuss the social implications of migrating from the work environment to a digital plane due to various factors. The way in which the administration and all management disciplines carry out processes that impact the individual will be analyzed, since the presence of new psychosocial conditions such as techno-stress and digital anxiety is undeniable. Likewise, a critical stance is assumed regarding the way in which the administration manages the migration of organizations. Also the application of administrative knowledge by trends is defended as a possible cause of the increase in these conditions. Finally, a multidisciplinary collaborative horizon is proposed so that, through a comprehensive administrative theoretical assimilation, functional organizational processes can be developed to reduce these new psychosocial conditions.

Keywords

Digitization; technostress; migration; psychosocial conditions; virtual environments.

Introducción

Hablar del tejido social actual, en términos de su funcionalidad, implica mencionar la presencia de una sociedad industrial, a la que también se le podría considerar una sociedad organizacional (Sánchez-Oro, Pérez Rubio y Jiménez Naranjo, 2020). El trabajo es visto como un hecho social, una actividad de índole socioeconómica que opera bajo concepciones temporales (Marín, 2003) ajenas a la conciencia del individuo, y se concreta cuando la persona tiene la capacidad suficiente para efectuar una actividad en favor de un objetivo.

La percepción del trabajo es circunstancial en función de la época en la que se está viviendo. Actualmente, con el desarrollo tecnológico, la aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) y la aparición de los entornos digitales, están surgiendo nuevas percepciones hacia la acción de trabajar, lo que da pie a ciertas interrogantes para el campo administrativo sobre cómo sus procesos organizacionales impactan a los individuos en los diferentes planos de la realidad en la que se desenvuelve la sociedad, por lo que este tema merece la atención de aquellos que analizan y gestionan estas áreas de conocimiento (Kirchner y Schüßlery, 2019; Snow *et al.*, 2017; Iglesias Prada *et al.*, 2009).

El fenómeno social que se analizará en este trabajo es la migración del entorno laboral tangible (o físico) a lo digital y las nuevas afecciones psicosociales que se pueden producir a raíz de esto, así como algunas implicaciones de este cambio entre espacios (Khuzaini y Zamrudi, 2021; Rodríguez, 2020; Cuervo Carabel *et al.*, 2018; Orellana Rivera, 2018; Osiceanu, 2015).

En primer lugar, es necesario aclarar lo que se comprende por *migración*. En el marco de competencias y relaciones entre las tecnologías de la información y la comunicación y la sociedad, se pueden catalogar dos tipos de individuos:

aquellos que se consideran *nativos digitales* por haber nacido en un contexto desarrollado de tecnología y digitalidad, y los *migrantes digitales*, aquellos que crecieron en un contexto carente de tecnología digital y tuvieron que adaptarse a este cambio (Sánchez-Zárte y García-Morales, 2020).

Resaltar la diferencia de contextos entre los nativos y los migrantes digitales será de utilidad cuando se describa la importancia de las competencias necesarias para la inserción, el desarrollo y el mantenimiento de los trabajos en un plano digital, no obstante, la migración que se analizará es aquella que hace referencia a los conceptos del espacio, los cuales plantea Echeverría (1998) en su perspectiva sobre los entornos en los que se desenvuelven las acciones humanas, a diferencia del concepto de migrante, que surge al analizar los cambios tecnológicos y digitales desde un contexto generacional (Sánchez-Zárte y García-Morales, 2020).

Las migraciones laborales del entorno físico al espacio digital son un factor que propicia la aparición y alza de afecciones psicosociales (como el tecnoestrés y la ansiedad digital) que han sido identificadas en diferentes estudios sobre sus detonantes y consecuencias en el mundo laboral (Villavicencio-Ayub *et al.*, 2020; Savić, 2020). Estas investigaciones apuntan una creciente necesidad de analizar las múltiples causas que llevaron al desarrollo de estas formas de estrés en el plano digital, y que, aparentemente, uno de los factores que las propician son los procesos de digitalización organizacionales al migrar de espacios laborales.

Es importante mencionar la presencia del espacio digital (hacia donde estos procesos migratorios están dirigidos), un plano al cual las organizaciones buscaban adaptarse desde antes de la pandemia por la covid-19, con el propósito de digitalizarse en respuesta a la tendencia que sigue la 4ta revolución industrial (también llamada industria 4.0) (Caba-De León *et al.*, 2019).

La integración de las TIC a las organizaciones, en conjunto con los entornos digitales, ha atraído la atención del campo administrativo de forma más recurrente en la última década. Se han explorado los cambios en la interacción social interna de las organizaciones (Orellana Rivera, 2018) y se ha llevado a cabo el análisis de las ventajas y los aspectos positivos de la aplicación tecnológica (Veloz Segura y Veloz Segura, 2018).

Se entiende a las organizaciones como una subestructura inserta en el medio social que cumple una finalidad de producción, y se busca identificar la relación existente entre los procesos con los que las organizaciones interactúan con la sociedad y la migración de los entornos laborales al plano digital, para ampliar la perspectiva que se tiene sobre las causas del reciente incremento de los riesgos psicosociales relacionados con las TIC y el concepto de entorno digital.

La migración al espacio digital no puede reducirse únicamente a motivos industriales. Son los procesos de globalización, sanitarios, sociales y laborales los que conducen a que los individuos se vean en una necesidad sociocultural de formar parte de este entorno digitalizado, lo que termina por difuminar la línea entre el uso de la red y las TIC para fines personales y laborales, un factor para el desarrollo de afecciones psicosociales (Cano-Orón y Llorca-Abad, 2018).

Resulta de gran importancia disertar sobre la manera en que las organizaciones asimilaron este cambio tecnológico, y es posible establecer una brecha de análisis sobre los efectos que trajo consigo esta migración digital: ¿de qué manera la migración laboral del entorno físico al digital, llevada por las organizaciones, está produciendo afecciones psicosociales?, ¿cuáles son las medidas que se están tomando para su seguimiento? Además, es necesario proporcionar un contexto sobre los procesos sociales que se ven involucrados en la migración de entornos y cómo esto puede ocasionar condiciones psicosociales desfavorables para las personas.

La asimilación administrativa: aplicación sin interiorización del saber

Los procesos sociales son constantes y no se detienen, y el desarrollo de las ciencias y su impacto no es la excepción. Los desarrollos tecnológicos producen un impacto tecnocientífico en cualquier disciplina cuyo estudio se centre en los seres humanos y sus conductas, y la administración uno de estos casos (Jover, 1999).

Primero se debe aclarar qué se entiende bajo el concepto de asimilación del conocimiento y las razones detrás de su falla en la teoría administrativa. La administración se desarrolló transversalmente por diferentes épocas llenas de cambios sociohistóricos, lo que produjo que, al ser un reflejo técnico del manejo de personas cumpliendo con la acción de trabajar, se viera envuelta en enfoques modernos y posmodernos, lo que legitimó las bases técnicas de la administración (taylorismo) en el contexto de la modernidad (Ballina, 2006).

Además, los súbitos cambios y demandas del mercado cada vez más interconectado y globalizado produjeron una reducción del tiempo con el que disponía el marco teórico del campo administrativo para asimilar el desarrollo tecnológico, y todas sus posibles aplicaciones a la industria terminaron por rebasar la capacidad administrativa teórica para cohesionar estos avances con los mismos procesos de la empresa, por lo que se comenzó a operar de manera tendenciosa debido al funcionamiento primario sobre el que están fundamentados los estudios administrativos, los cuales operan en una sucesión de tendencias que responden al contexto histórico y social que las organizaciones requieran (Larrosa Morán *et al.*, 2020; Lozada y Arias Pérez, 2014).

La administración presenta una falla en la búsqueda de legitimidad brindada por procesos positivistas propios de la modernidad, por lo que tiende a caer en tendencias administrativas que reducen en gran medida la perspectiva de la organización como una estructura orgánica e inserta en un medio social (Marín-Idárraga, 2012). Lo anterior se debe a que estas tendencias se basan en tomar conocimiento interdisciplinario y aplicarlo a la empresa para brindar una solución inmediata que solo responde al contexto económico actual y del mercado.

La aplicación de estas tendencias se ha intensificado con el tiempo debido al auge del capitalismo y al desarrollo de una sociedad industrializada en nuevos panoramas como el plano digital. Estas tendencias se legitiman por medio de los fundamentos administrativos que tuvieron su raíz en las primeras ingenierías industriales (Lozada y Arias Pérez, 2014). Es esta misma urgencia –cada vez menos controlable– de las demandas del mercado sobre los factores de producción en las organizaciones las que producen que la administración pueda ser percibida como una ciencia pseudoaplicada (Van-Gigch, 2002).

El pensamiento administrativo se basa en una fuente de conocimientos técnicos modificables de acuerdo con el contexto en el que se desarrolla la industria, debido a que en cada período temporal y sociocultural cambia la forma de articular una organización. Así, se puede comprender la razón por la que la administración funciona por tendencias, puesto que su propio campo para aplicar el conocimiento se modifica y absorbe nuevas tecnologías para prosperar (Caruso, 2018).

A pesar de que existen horizontes relativamente nuevos dentro del contexto social de la administración, como los enfoques posmodernos (Llano Cifuentes, 1994; Marín-Idárraga, 2012) posindustriales o incluso los relacionados con las tendencias digitales y sociales que siguen actualmente las redes, no se puede hablar aún de un tipo de postadministración (Llano-Cifuentes, 1994) con tintes e implicaciones diferentes a las establecidas, pues, incluso en lo planteado por la literatura, se apunta a la necesidad de generar un cambio en el paradigma administrativo sobre cómo este aplica su conocimiento en un contexto más integral y menos limitante a visiones productivistas.

En los estudios organizacionales, el análisis se encuentra centrado en la misma estructura de la empresa. En un inicio, cuando la teoría de sistemas comenzó a tomar fuerza de manera interdisciplinar, la empresa fue tratada como un sistema abierto, aceptando las nociones de relación estructura-sociedad (Chiavenato, 2009). Sin embargo, el ciclo disruptivo del conocimiento produce que se analice únicamente la organización en un contexto empresarial, y no de forma integral con el medio social en el que se encuentra.

El éxodo laboral, una reestructuración digital con consecuencias

Al recuperar ciertos planteamientos de inicio de época, cuando la implementación de las TIC estaba en puerta, pero la digitalización todavía se consideraba lejana, aparece la definición de dos entornos en los que se ejecutaba la realidad tangible: el ambiente natural (relación humano/naturaleza) y el ambiente de ciudad (relación humano/humano) (Echeverría, 1998).

La aparición de un tercer entorno está directamente relacionada con la interacción del ser humano y las TIC, lo que genera un concepto de ciudad global o *telépolis* (Echeverría, 1998). Desde inicios del siglo XXI existía un horizonte de información que describía la posibilidad de la aplicación tecnológica para generar un cambio en la percepción y desarrollo que tiene el ser humano con el medio social que lo rodea (Caruso, 2018).

Con la evolución del concepto planteado por Echeverría (1998) de acuerdo con el avance tecnológico, puede definirse la existencia de un entorno digital en el que los individuos deben adquirir conocimientos nuevos y modificar las habilidades necesarias para el trabajo. Así, se crea un cuarto entorno, que es donde actualmente se gestionan los conocimientos dictados por la industria (Barroso Jeréz, 2013).

La aplicación de las TIC tiene beneficios para los empresarios o aquellos que están a cargo de la gestión de una organización, ya que permite nuevas formas de modelos de negocios, inmediatez en los procesos comunicativos y mejoras en la productividad. Una de las ventajas para el trabajador (colaborador) es poder desempeñar sus funciones en cualquier lugar con acceso a internet, lo que le garantiza una mayor flexibilidad laboral (Rodríguez, 2020).

No obstante, en relación con la estructura en la que tanto el colaborador como el empresario están insertos, los cambios no deberían ser drásticos en un período de tiempo corto, ya que la presión ejercida por el sistema en los colaboradores puede resultar en manifestaciones de estrés debido a la presión por aquello que deberían aprender (Sánchez *et al.*, 2020).

Uno de los factores que propician la aparición de este tipo de estrés en los individuos es la migración acelerada del entorno laboral por causas externas (como la pandemia por la covid-19). Además, es necesario mencionar que las personas no estaban preparadas para este cambio, por lo que se desdibujó la línea entre los ambientes personales y laborales digitales, lo que generó un agotamiento relacionado con el uso de las TIC, definido como tecnoestrés (Cárdenas-Velásquez y Bracho-Paz, 2020).

A pesar de que este tipo de afección puede presentarse por diversos factores, uno de los elementos que podría acelerar su aparición es la desvinculación del saber

teórico administrativo con el medio social. Las empresas suelen mantener una adaptabilidad ante los nuevos avances tecnológicos y evolucionan (Sánchez-Oro, Pérez Rubio y Jiménez Naranjo, 2020).

La adaptabilidad de las organizaciones —pensada hacia sus propios fines y dejando de lado el contexto social en el que están insertas— aumentó la tensión entre el individuo y la estructura organizacional o empresa en la que se encontraba inserto. Además, incrementó el tecnoestrés y ansiedad digital para los trabajadores, incluso para aquellos que laboraban de forma independiente. En un estudio de la población mexicana sobre el tecnoestrés y sus variables sociodemográficas y laborales, se encontró que gran parte de los individuos que presentaron alguna de estas afecciones son colaboradores con un mayor nivel de escolaridad, así como directivos y empresarios independientes (Villavicencio-Ayub *et al.*, 2020).

Una de las posibles causas de las afecciones psicosociales que corresponden a este nuevo entorno laboral puede ser la aplicación apresurada de las TIC en las organizaciones (Rodríguez, 2020), en conjunto con los procesos sociales que ocurren de manera cotidiana en los entornos digitales, pues cuando se habla de digitalización, se refiere a todo aquello que puede ser integrado a este entorno, incluyendo el trabajo (Pfaffinger *et al.*, 2020).

Las organizaciones tuvieron dificultades para gestionarse a través de los medios digitales. Aunque ya había sido advertido un proceso de adaptación digital, la falta de interacción teórica administrativa —al menos en el contexto mexicano— produjo un desconocimiento en el actuar de las empresas. Desafortunadamente, no tuvieron el tiempo ni el control necesario para organizar y llevar a cabo sus actividades de forma digital debido a la aceleración del proceso de la contingencia sanitaria. Este cambio acelerado puede ser definido como “disruptivo” (Cedrola Spemolla, 2017).

A raíz de estos cambios, la diversificación de las relaciones laborales y su manera de ejecutarse se ha vuelto tan extensa que no se encuentra un estudio o estadística contundente que arroje datos acerca de los tipos de relaciones laborales digitales y la manera en que se desenvuelven. Esto conlleva un riesgo a que el trabajo deje de ser reconocido como tal y sea relegado a un conjunto de tareas que lo invisibilicen (Hualde, 2019). Esa desvinculación podría acotarse aún más si se comprendiera como un proceso psicosocial que transgrede directamente la proyección del individuo en el entorno digital, por lo que la disrupción está afectando directamente alguno de los canales de interacción empresa-colaborador-sociedad.

Es importante mencionar la pertinencia de la función del teletrabajo y la forma en la que se aplica en la organización. Una de las claves de que el teletrabajo sea una práctica saludable, como se ha llegado a demostrar en ciertos modelos

organizacionales, es dotar a los trabajadores de herramientas y ventajas pertinentes relacionadas con la función que desempeñan (Peiró y Soler, 2020).

Ciertamente, el teletrabajo será más práctico para un directivo administrativo que para un trabajador de línea de producción, por lo que es muy probable que el desarrollo de competencias digitales por parte de las personas con otro tipo de habilidades técnicas produzca una reacción de estrés, sobre todo cuando las opciones laborales se ven reducidas debido a la contingencia sanitaria.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) identificó que en 2020, durante la pandemia, cerca de doce millones de personas pasaron a los rangos de inactividad laboral, mientras que la tasa de participación activa en el trabajo disminuyó de 59.8% a 47.5%. No obstante, la tasa aumentó para el período final del año por la posibilidad de otras fuentes de empleo, al punto en que para junio solo 29.3% del total de inactivos iniciales tenían disponibilidad para trabajar (Feix, 2020).

Asimismo, los sectores de la población dedicados al comercio informal se vieron afectados por la contingencia sanitaria; se reportó una pérdida de 10.4 millones de puestos informales durante el período inicial de 2020, debido a la intensificación de las medidas sanitarias y del formalismo que las personas buscaban para tener una certeza en las reducidas opciones que el mercado laboral pudo ofrecer en los puntos más críticos de la pandemia. Para finales de 2020, una apertura de espacios menos restringida dio paso a un aumento en los índices del trabajo informal (Feix, 2020).

Al tomar en cuenta las necesidades que presentaron los trabajadores cuyo perfil laboral no podía trasladarse a las plataformas digitales, se puede comprender la razón por la que incrementaron los factores de riesgos psicosociales en los sectores laborales formales e informales. Según los datos de la Encuesta Nacional de Empleo dirigida por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía [INEGI], en diciembre de 2021 22.9% de las personas buscó empleo por más de tres meses, 34.7% duró empleada de uno a tres meses y 37.1% permaneció buscando empleo hasta por un mes (INEGI, 2022).

Es evidente que las opciones laborales se reducen debido a lo cambiante que resulta la situación que se atraviesa en el mundo, por lo que, al seguir los datos, las opciones que brindan una apariencia de mayor estabilidad para el empleo son aquellas relacionadas con el teletrabajo o el manejo de las plataformas digitales. Por lo tanto, aunque existan personas nativas digitalmente y otras capacitadas para adaptarse a este modelo de trabajo, otro gran porcentaje de individuos puede desarrollar afecciones psicosociales por el contexto del uso de las TIC.

Entre la migración digital y el rezago laboral: síntomas de los colaboradores

Entre los detonantes del tecnoestrés se identifican cinco factores: la tecno sobrecarga, que se refiere al incremento de trabajo por medio de las plataformas tecnodigitales; la tecno invasión, que es la sensación de transgresión entre los dominios privados y el trabajo causado por la tecnología; la tecno complejidad, la cual genera brechas entre el conocimiento del colaborador y el conocimiento del uso de las TIC; la tecno inseguridad, relacionada con la información personal; y la tecno incertidumbre, que se produce al no tener certeza sobre el uso de las TIC y los entornos digitales (Spagnoli *et al.*, 2020).

Además, los colaboradores pueden sentirse ansiosos o preocupados si se desconectan o separan de la tecnología que les permite comunicarse (como la nomofobia, que es el temor por no tener el teléfono móvil o dispositivos afines), lo que puede llegar a ocasionar problemas de salud (Álvarez Cuesta, 2020). Lo anterior puede generar dependencia, la cual juega un papel fundamental en la cantidad de uso que se les da a diferentes dispositivos electrónicos.

Es pertinente para las ciencias administrativas conocer estos factores, pues incluso ante regulaciones como el derecho a la desconexión, es necesario que tanto los gestores implicados en el manejo de la empresa como los colaboradores puedan reconocer y clasificar las afecciones que se desprenden de estos nuevos riesgos psicosociales, lo que permitiría encontrar alguna solución o prevenir su desarrollo.

La brecha generacional es usualmente un concepto mencionado en la administración para explicar el choque entre los procesos de modernización y la administración clásica. Sin embargo, este tipo de argumentos son refutables, debido a que no es de mayor impacto la generación a la que los colaboradores pertenezcan, sino el contacto con las TIC que se les haya proporcionado previamente en sus centros laborales o su formación académica (Osiceanu, 2015).

La transgresión que implica una migración digital –en los casos donde aplica el trabajo remoto o la conectividad constante o hiperconectividad– produce una serie de interferencias entre las relaciones del individuo con sus núcleos sociales, lo que supone otro detonante para múltiples factores de estrés por parte del colaborador (Oksanen *et al.*, 2021).

No se puede obviar el papel que juegan las redes sociales en la comunicación organizacional con la finalidad de volver eficientes los canales de flujo de información. La presencia de las redes sociales produce una conexión prácticamente obligada en la sociedad actual. Las notificaciones, los mensajes, la publicidad y la necesidad de usar nuestras propias redes de contactos para la difusión de información relacionada

con aspectos laborales resultan altamente invasivas para las personas (Oksanen *et al.*, 2021; Caruso, 2018).

La resolución de estas situaciones de tecnoestrés o ansiedad digital es habitualmente percibida como responsabilidad de los colaboradores, quienes suelen optar por recibir atención psicológica e, incluso, medidas más drásticas como cambiar de centro laboral. El afrontamiento ante tal problemática se puede clasificar en dos formas: 1) lidiar de manera proactiva, cuando el colaborador es el responsable de mejorar sus habilidades para poder manejar de forma más efectiva las plataformas tecnodigitales, pero establece un límite en su relación con estas; y 2) lidiar de manera reactiva, cuando el colaborador responde de forma emocional ante la situación de estrés y opta por alejarse de esta. Es más probable que la mayoría de los usuarios reaccionen de manera reactiva que de manera proactiva (Pirkkalainen *et al.*, 2019).

Catalizadores de nuevas afecciones psicosociales en la migración de entornos laborales

La industria 4.0, los procesos sociales globales ajenos al campo organizacional y la desvinculación de las prácticas administrativas para manejar esta migración de entornos laborales impactan en la educación previa de los individuos que serán insertos en el campo laboral. Se ha analizado la importancia de proyectar planes de carrera de acuerdo con los trabajos que se desarrollen según el mercado laboral vigente, y adecuar los planes de estudio a la par del desarrollo tecnológico (Lent, 2018).

No obstante, esto además de someter al individuo a un tecnoestrés por desarrollar competencias para medirse a la par del avance tecnológico, también demuestra que existe una limitante en los centros de estudios técnicos y profesionales para responder a las demandas aceleradas del mercado, de manera que los riesgos psicosociales comienzan antes de que las personas se inserten en el campo laboral.

La migración digital responde también a las dinámicas de trabajo adoptadas por la contingencia sanitaria. Para suplir la problemática creciente de la pandemia por la covid-19, tuvieron que desarrollarse nuevos esquemas y modalidades de trabajo. Es importante mencionar que esta migración afecta de misma manera a las modalidades de teletrabajo y trabajo remoto (Savić, 2020).

La búsqueda administrativa por renovarse para la industria digital (4.0) que se estaba desarrollando con anterioridad, resultó acelerada y forzada a adoptar estos entornos digitales por la contingencia sanitaria, lo anterior ha generado un cambio que requiere mucho más que una simple adaptación a la tecnología. Esta serie de

cambios demanda toda una reconfiguración del pensamiento del colaborador, principalmente del que no es considerado nativo digital y que requiere adoptar una mentalidad para el trabajo digital (Savić, 2020).

Si bien es cierto que el uso de la tecnología resulta más sencillo para los nativos digitales, no debe olvidarse que la migración laboral al plano digital no está enfocada, por el momento, a todas las profesiones. La conectividad constante y recurrente a través del uso recreativo (como las redes sociales) puede ocasionar que las barreras entre lo personal y el trabajo queden desdibujadas (Caruso, 2018).

Para mantener el paso a esta migración en favor de una actualización a la industria 4.0, los colaboradores deben contar con las competencias digitales requeridas, lo que ocasionará que exista una brecha entre sus conocimientos y la capacidad que tengan para el manejo tecnodigital. El cambio súbito y no asimilado, sumado a la falta de capacitaciones adecuadas provistas por los centros laborales, da como resultado que los colaboradores de las estructuras organizacionales desarrollen afecciones como el tecnoestrés (Nisafani *et al.*, 2020).

Regulaciones inoperantes de la ley, un control multifacético

Los mecanismos gubernamentales encargados de defender los derechos laborales de los individuos en un territorio en cuestión son variados según el contexto. Los procesos tecnológicos y digitales han impactado al mundo entero, de manera que independientemente de la situación socioeconómica de cada territorio (y sin olvidar la situación pandémica), es posible encontrar leyes en común que busquen mediar y regular las relaciones laborales en los entornos digitales, así como proteger a los individuos de los posibles malestares que esto podría generar.

A pesar de que es posible comparar las normas establecidas por todos los países en relación con las regulaciones laborales en los entornos digitales para tener un panorama más amplio, en este ensayo solo se contrastarán tres casos con las posturas de las organizaciones transnacionales. Al tomar ejemplos de España y Colombia, se apuntarán brevemente las causas y los conceptos por los que se promulgaron e incentivaron leyes con el tema en común del derecho a la desconexión.

El impulso de este derecho se fundamenta por diversas estadísticas sobre las personas y su relación con las TIC. En el caso de España, un informe sobre el estado del mercado laboral (infojobs y EXCS-España) indica que 51% de la población inserta en el área laboral responde correos electrónicos y llamadas relacionadas con el trabajo en sus días de descanso, como fines de semana (sábados y domingos) o vacaciones (Pérez Campos, 2019). Además, se menciona que

la incidencia del uso de las tecnologías en el trabajo es diferente en función de su naturaleza y del puesto de trabajo. Si observamos el caso concreto de los mandos intermedios y directivos, un 68 y un 84 por ciento, respectivamente, son quienes más conectados están a los dispositivos digitales fuera de su jornada laboral (Pérez Campos, 2019, p. 105).

Molina-Navarrete (2017) resaltó la necesidad de renovar la función clásica del derecho, al considerar este tipo de leyes sobre la desconexión como un derecho que debería ser normalizado, supervisado y aplicado. Además, asegura que considerar el derecho a la desconexión es trascendente, debido a factores como la privacidad, el acceso y los alcances de la información. Asimismo, destaca que existe una gran cantidad de información privada en internet, como los perfiles personales en las redes sociales, los cuales, en ocasiones, son utilizados por las áreas de recursos humanos de las organizaciones en sus procesos de selección, lo que evidencia la necesidad de implementar regulaciones alrededor de las migraciones laborales al entorno digital:

Resultaba ineludible instrumentar soluciones jurídicas que protegieran al titular de los datos personales contra este renovado y más incisivo riesgo de intromisión en la privacidad. Muy recientemente, ante la tendencia empresarial a aprovechar las redes sociales para conocer más de sus empleados y potenciales candidatos, incluyendo en las entrevistas de trabajo que se use el nombre de cuenta en Facebook o Twitter, la Unión Europea ha preparado una Guía o un Código de Conducta [...] en aplicación de su regulación de protección de datos, para tratar de poner fin a esta práctica de inspeccionar las redes sociales de los candidatos solo porque la información está disponible en ellas (Molina-Navarrete, 2017, p. 899).

Por otra parte, en Colombia aún no se cuenta con una reglamentación directa sobre los medios digitales y los efectos que pueden ocasionar en los individuos; sin embargo, se promueve el concepto de la desconexión en respuesta a un tipo de acoso laboral (Betancourt, 2020). Además, resalta el artículo 2 de la ley laboral 1010 en materia de acoso laboral, en la que se encuentra lo siguiente:

Definición y Modalidades de Acoso Laboral. Para efectos de la presente ley se entenderá por acoso laboral toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo (2006, p. 84).

Esta breve revisión a algunos postulados generales sobre los que se crearon leyes y normas en diferentes lugares nos permite reconocer que la situación en torno a las afecciones psicosociales necesita ser regulada en beneficio de la salud y los derechos laborales de quienes se encuentran inmersos en este modelo de trabajo cada vez más recurrente. Es necesario que los gestores y todos aquellos inmersos en

las ciencias administrativas apliquen y den seguimiento a normas dentro de las organizaciones en función del bienestar de sus colaboradores.

Conclusiones

Lo descrito en este ensayo pretende visualizar a las organizaciones y sus entornos laborales como otro punto de referencia a un problema complejo como el cada vez más recurrente uso de las plataformas digitales, para que estas puedan ser utilizadas en beneficio de los procesos y de los colaboradores, tomando en cuenta las posibles consecuencias y causas para evitar el surgimiento o la intensificación de los padecimientos psicosociales.

De acuerdo con las lecturas consultadas se entiende que el uso de las tecnologías no es necesariamente dañino o perjudicial; la actualización tecnológica de los espacios podría referirse a una etapa natural en la historia de la humanidad y la relación que tenemos con estas nuevas TIC y los entornos digitales; no obstante, el desarrollo de las afecciones psicosociales por el uso de la tecnología y los entornos digitales puede ser analizado desde diversas perspectivas, no se puede pasar por alto cuando las causas de la intensificación de estos malestares se pueden identificar en cualquier disciplina, por lo que el análisis de las migraciones laborales es un buen punto de partida para cuestionar el pensamiento organizacional y sus repercusiones en la sociedad.

Precisamente, a través de este análisis de las migraciones digitales podemos cuestionar el rol del trabajo y las empresas en el medio social donde se encuentran insertas. Si bien las organizaciones tienen múltiples tensiones sociales y se valen del conjunto de procesos y conocimientos administrativos, así como de la gestión organizacional para manejar este tipo de situaciones, es de vital importancia que desarrollen una perspectiva crítica sobre su visión del campo empresarial, para lograr una práctica laboral digitalizada más saludable.

Esto implica una postura abierta al cambio, pero crítica a la forma en la que se producen estas migraciones de la realidad, con énfasis en el problema de aplicar conocimientos técnicos de gestión sobre las organizaciones que siguen tendencias dentro del campo, pues esto produce que se invisibilice la complejidad del estudio organizacional y por supuesto, de la acción de trabajar.

Las lecturas consultadas no buscan ponerse en contra de cualquier actualización tecnológica o de los entornos en los que se desenvuelve la realidad laboral, por el contrario, proponen que si estos procesos ya se están llevando a cabo, resultaría más provechoso gestionarlos ahora que se encuentran en una etapa

temprana de su implementación, para que las consecuencias de su desarrollo, sean buenas o malas, no tomen por sorpresa a las personas, de ahí la importancia del análisis sobre el impacto que tienen los procesos organizacionales sobre las personas.

La forma en que la administración asimila y aplica el conocimiento de su área frena las discusiones interdisciplinarias, lo que produce que muchas veces se propongan soluciones inmediatas a procesos complejos. Es comprensible que en un mundo tan cambiante en sus necesidades se busque la rapidez en las soluciones para las problemáticas actuales; sin embargo, la aplicación ciega del conocimiento lo único que produce a largo plazo es un estancamiento teórico y, por tanto, técnico sobre cómo resolver estos problemas.

Se propone que aquellos inmersos en las ciencias administrativas y de gestión ingresen a discusiones más integrales e interdisciplinarias. La reciente creación de leyes que atienden los problemas de la digitalización del entorno podría tener mayor relevancia si los gestores y colaboradores de las organizaciones participan y enriquecen esta discusión con los saberes teóricos y técnicos con los que cuentan al observar el día a día en las empresas.

Las soluciones que quedan apuntadas en este ensayo, como la creación de leyes que regulen las relaciones digitales laborales, la creación de manuales organizacionales para intervenir cuando existan riesgos psicosociales y la interiorización del conocimiento administrativo con la finalidad de generar un debate que se integre al saber técnico actual del área, son cruciales y deberían ser impulsadas con una perspectiva integrativa y orientada a las personas.

El mundo se encuentra en un cambio constante, y debido a la reciente pandemia generada por la covid-19, la gestión efectiva de espacios seguros puede producir que a largo plazo se cuente con entornos laborales más saludables, al encontrar métodos efectivos que gestionen el trabajo no centralizado en un punto físico y, por extensión, que no resulte invasivo para aquellos individuos que lo desempeñan, lo que mejoraría incluso la perspectiva que tienen las personas ante la acción social de trabajar.

Mejorar la calidad laboral implica un progreso en toda la organización, de manera que atender y solucionar los problemas de las relaciones laborales nos acerca a una modernización sobre las perspectivas del trabajo en un contexto más contemporáneo, lo que conlleva a mejorar la calidad de vida gracias a las prácticas saludables con dimensión social.

Debido a que este análisis se centra en las organizaciones, se enfatizan las áreas de posibilidad que tiene el campo administrativo a la hora de mejorar e integrar el conocimiento que gestione la migración digital. No se percibe a la empresa como

un factor que propicia el aumento de las afecciones psicosociales, sino que se hace hincapié en las grandes ventajas para la vida laboral que traería consigo una serie de mejoras sobre la perspectiva y la aplicación del conocimiento.

El surgimiento de las afecciones psicosociales en el ámbito laboral digitalizado todavía está a tiempo de ser atendido bajo técnicas y visiones integrales e interdisciplinarias. La migración a los entornos laborales es un hecho; incluso aunque la contingencia sanitaria terminara, quedarán diversas posibilidades de empleo, mismas que, para ser aprovechadas, deben analizarse y reconocer las ventajas y las desventajas que conlleva su aplicación.

Referencias

- Álvarez Cuesta, H. (2020). Del recurso al teletrabajo como medida de emergencia al futuro del trabajo a distancia. *Lan Harremanak - Revista de Relaciones Laborales*, 43, 175-201. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7572660>
- Ballina, R. F. (2006). Diferencias en la administración premoderna, moderna y posmoderna: propuestas para un debate en Latinoamérica. *Problemas del desarrollo*, 37(144), 221-233. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0301-70362006000100010&script=sci_arttext
- Barroso Jeréz, C. (2013). Sociedad del conocimiento y entorno digital. *Teoría de la Educación: Educación y Cultura en la Sociedad de la Información*, 14(3), 61-86. <https://redined.educacion.gob.es/xmlui/handle/11162/106683>
- Betancourt, R. B. (2020). Trabajo a domicilio y derecho a la desconexión en Colombia. *Papeles de Discusión (IELAT, Instituto Universitario de Investigación en Estudios Latinoamericanos)*, (21), 78-85. https://ebuah.uah.es/xmlui/bitstream/handle/10017/44631/trabajo_barona_IELATPD_2020_N21.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Caba-De León, T.; Ponce-Hernández, L. y López Deleón, C. (2019). Estrategias de negocios: Impacto de la migración a lo digital. *Vinculatégica*, 5(2), 796-810. http://www.web.facpya.uanl.mx/Vinculategica/vinculategica_5_2/A.2%20Estragias%20de%20negocios.pdf
- Cano-Orón, L. y Llorca-Abad, G. (2018). La configuración invisible del espacio digital: el caso de Facebook. *Observatorio (OBS*)*, 12(3), 106-121. <https://doi.org/10.15847/obsOBS12320181105>
- Cárdenas-Velásquez, A. J. y Bracho-Paz, D. C. (2020). El tecnoestrés: una consecuencia de la inclusión de las TIC en el trabajo. *CIENCIAMATRIA*, 6(1), 295-314. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7390786>
- Caruso, M. (2018). *El ciberespacio y los nuevos horizontes para la Antropología*. Tercer Congreso de la Asociación Argentina de Humanidades Digitales. La Cultura de los Datos. Asociación Argentina de Humanidades Digitales, Argentina. <https://www.aacademica.org/congreso.aahd2018/25>
- Cedrola Spremolla, G. (2017). El trabajo en la era digital. *Revista De Derecho*, 16(31), 103-123. <http://revistas.um.edu.uy/index.php/revistaderecho/article/view/453>

- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones*. México: McGraw Hill.
- Cuervo Carabel, T.; Orviz Martínez, N.; Arce García, S.; y Fernández Suárez, I. (2018). Tecnoestrés en la Sociedad de la Tecnología y la Comunicación: revisión bibliográfica a partir de la Web of Science. *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 21(1), 18-25. https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1578-25492018000100018&script=sci_abstract&tlng=en
- Echeverría, E. J. (1998). 21 tesis sobre el Tercer Entorno, Telépolis y la vida cotidiana. Instituto de Filosofía CSIC Madrid. [https://www.uv.es/lejarza/amv/ade fini/pdf/14007011\[1\].pdf](https://www.uv.es/lejarza/amv/ade fini/pdf/14007011[1].pdf)
- Feix, N. (2020). *México y la crisis de la covid-19 en el mundo del trabajo: respuestas y desafíos*. *Panorama Laboral de tiempos de la covid-19*. Organización Internacional del Trabajo. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---ilo-mexico/documents/publication/wcms_757364.pdf
- Hualde, A. (2019). El trabajo y el empleo en la era digital: ¿una nueva ola de precarización? *QUIT Working paper series*, 24, 25-32. <https://ddd.uab.cat/record/211213>
- Iglesias Prada, S.; Pascual-Miguel, F.; Chaparro-Peláez, J. y Hernández-García, Á. (2009). Influencia de las características del puesto de trabajo en la implantación de TIC móviles en la organización. *Dirección y Organización*, (38), 47-57. <https://doi.org/10.37610/dyo.v0i38.5>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía [INEGI]. (2022). Indicadores de ocupación y empleo [comunicado de prensa]. https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2022/iooe/iooe2022_01.pdf
- Jover, J. N. (1999). *La ciencia y la tecnología como procesos sociales. Lo que la educación científica no debería olvidar*. La Habana: Félix Varela.
- Khuzaini, K. & Zamrudi, Z. (2021). Technostress among marketing employee during the covid-19 pandemic: exploring the role of technology usability and presenteeism. *JEMA: Jurnal Ilmiah Bidang Akuntansi dan Manajemen*, 18(1), 36-60. <http://dx.doi.org/10.31106/jema.v18i1.10050>
- Kirchner, S. & Schüßler, E. (2019). The organization of digital marketplaces: Unmasking the role of Internet platforms in the sharing economy. *Organization outside organization*, 131-154. <http://dx.doi.org/10.1017/9781108604994.006>
- Larrosa Morán, J.; Cruz Peredo, G. y Sayay Guerrero, S. (2020). Las tendencias de la organización empresarial. *Revista de Investigación Formativa: Innovación y Aplicaciones Técnico-Tecnológicas*, 2(1), 56-63. <http://ojs.formacion.edu.ec/index.php/rei/article/view/215>
- Lent, R. W. (2018). Future of work in the digital world: Preparing for instability and opportunity. *The Career Development Quarterly*, 66(3), 205-219. <https://doi.org/10.1002/cdq.12143>
- Llano Cifuentes, C. (1994). *El postmodernismo en la empresa*. México: McGraw Hill.
- Lozada, N. E. y Arias Pérez, J. E. (2014). La administración y la organización. El legado socio-histórico de la modernidad y su desafío en la construcción de un sistema socioeconómico equilibrado. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (76), 158-173. <https://www.redalyc.org/pdf/206/20631321009.pdf>
- Marín, L. (2003). La construcción sociopsico-política del trabajo como hecho social. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, 9(2), 205-214. <https://www.redalyc.org/pdf/280/28009203.pdf>

- Marín-Idárraga, D. A. (2012). Consideraciones epistemológicas en torno al carácter científico de la administración. *Innovar. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 22(46), 39-52. <http://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/handle/20.500.12010/9644>
- Molina-Navarrete, C. (2017). El tiempo de los derechos en un mundo digital: ¿Existe un nuevo "derecho humano a la desconexión" de los trabajadores fuera de jornada? *Revista de la Facultad de Derecho de México*, 67(269), 891-920. <http://dx.doi.org/10.22201/fder.24488933e.2017.269.62482>
- Nisafani, A. S.; Kiely, G. & Mahony, C. (2020). Workers' technostress: a review of its causes, strains, inhibitors, and impacts. *Journal of Decision Systems*, 1-17. <https://doi.org/10.1080/12460125.2020.1796286>
- Oksanen, A.; Oksa, R.; Savela, N.; Mantere, E.; Savolainen, I. & Kaakinen, M. (2021). Covid-19 crisis and digital stressors at work: A longitudinal study on the Finnish working population. *Computers in Human Behavior*, 122, 1-4. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2021.106853>
- Orellana Rivera, W. A. (2018). Importancia de manejo las TIC en el clima laboral y su efecto en la organización. *Magazine de las Ciencias: Revista de Investigación e Innovación*, 3(2), 73-82. <https://revistas.utb.edu.ec/index.php/magazine/article/view/493>
- Osiceanu, M. E. (2015). Psychological Implications of Modern Technologies: "Technofobia" versus "Technophilia". *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 180, 1137-1144. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.02.229>
- Peiró, J. M. y Soler, A. (2020). El impulso al teletrabajo durante el covid-19 y los retos que plantea. *IvieLAB*, 1, 1-10. <https://umivale.es/dam/web-corporativa/Documentos-prevenci-n-y-salud/11.Covid19IvieExpress.El-impulso-al-teletrabajo-durante-el-COVID-19-y-los-retos-que-planteaf.pdf>
- Pérez Campos, A. I. (2019). La desconexión digital en España: ¿un nuevo derecho laboral? *Anuario jurídico y económico escurialense*, (52), 101-124. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6883975>
- Pfaffinger, K. F.; Reif, J. A. M.; Spieß, E. & Berger, R. (2020). Anxiety in a digitalised work environment. *Gruppe. Interaktion. Organisation. Zeitschrift Fur Angewandte Organisationspsychologie*, 51(1), 25-35. <https://doi.org/10.1007/s11612-020-00502-4>
- Pirkkalainen, H.; Salo, M.; Tarafdar, M. & Makkonen, M. (2019). Deliberate or instinctive? Proactive and reactive coping for technostress. *Journal of Management Information Systems*, 36(4), 1179-1212. <https://doi.org/10.1080/07421222.2019.1661092>
- Rodríguez, O. M. (2020). El tecnoestrés como factor de riesgo para la seguridad y salud del trabajador. *Lan Harremanak - Revista de Relaciones Laborales*, 44, 164-183. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7768051>
- Sánchez-Oro, M.; Pérez Rubio, J. y Jiménez Naranjo, H. (2020). Elementos de la gestión organizacional: la racionalidad instrumental y sus límites. Algunos modelos explicativos. *Revista Internacional de Organizaciones*, 24, 111-134. <https://doi.org/10.17345/rio24.111-134>
- Sánchez-Zárata, A. y García-Morales, K. (2020). Análisis comparativo sobre nativos, migrantes digitales y brecha digital profunda en México y Uruguay, 2016. *Anuario Iberoamericano de Derecho Internacional Penal*, (8), 1-29. <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/anidip/a.9901>
- Savić, D. (2020). Covid-19 and work from home: Digital transformation of the workforce. *Grey Journal (TGJ)*, 16(2), 101-104. https://www.researchgate.net/publication/341493908_COVID-19_and_Work_from_Home_Digital_Transformation_of_the_Workforce

- Snow, C. C.; Fjeldstad, Ø. D. & Langer, A. M. (2017). Designing the digital organization. *Journal of organization Design*, 6(1), 1-13. <https://doi.org/10.1186/s41469-017-0017-y>
- Spagnoli, P.; Molino, M.; Molinaro, D.; Giancaspro, M. L.; Manuti, A. & Ghislieri, C. (2020). Workaholism and Technostress During the Covid-19 Emergency: The Crucial Role of the Leaders on Remote Working. *Frontiers in Psychology*, 11, 1-9. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.620310>
- Van Gigch, J. P. (2002). Comparing the epistemologies of scientific disciplines in two distinct domains: modern physics versus social sciences. II: epistemology and knowledge characteristics of the 'new' social sciences. *Systems Research and Behavioral Science*, 19(6), 551-562. <https://doi.org/10.1002/sres.466>
- Veloz Segura, V. T. y Veloz Segura, E. A. (2018). Tecnologías de información y comunicación en la gestión empresarial, *VI Congreso Virtual Internacional Transformación e Innovación En Las Organizaciones*, 609-614. <https://www.eumed.net/actas/18/trans-organizaciones/42-tecnologias-de-informacion-y-comunicacion-en-la-gestion-empresarial.pdf>
- Villavicencio-Ayub, E.; Ibarra Aguilar, D. G. y Calleja, N. (2020). Tecnoestrés en población mexicana y su relación con variables sociodemográficas y laborales. *Psicogente*, 23(44), 1-27. <https://doi.org/10.17081/psico.23.44.3473>

Este artículo es de acceso abierto. Los usuarios pueden leer, descargar, distribuir, imprimir y enlazar al texto completo, siempre y cuando sea sin fines de lucro y se cite la fuente.

CÓMO CITAR ESTE ARTÍCULO:

Faugier Contreras, L. E. (2022). Migración del espacio laboral a entornos digitales: riesgos psicosociales ocasionados por la desvinculación social organizacional. *Paakat: Revista de Tecnología y Sociedad*, 12(22). <http://dx.doi.org/10.32870/Pk.a12n22.723>

* Relacionista industrial egresado de la Universidad Veracruzana, México. Se ha especializado en técnicas administrativas en las ciencias sociales. Sus líneas de investigación son las MyPyMES locales, el desarrollo organizacional, el manejo de *start up*, la difusión cultural y la responsabilidad organizacional. Researcher ID: AAZ-8950-2021. Correo electrónico: luiseduardofaugier@hotmail.com