

EL TECNOÉSTRES COMO FACTOR DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA: UNA PERSPECTIVA ANALÓGICA PARA LA GESTIÓN DEL CAMBIO

TECHNOSTRESS AS A PSYCHOSOCIAL RISK FACTOR IN THE ADMINISTRATION OF JUSTICE: AN ANALOGICAL PERSPECTIVE FOR CHANGE MANAGEMENT

Miguelangel Escalona Acosta¹

RESUMEN

El avance tecnológico ha transformado profundamente los entornos laborales, incluyendo el ámbito judicial. Sin embargo, la incorporación acelerada de herramientas digitales ha generado un nuevo tipo de riesgo psicosocial: el tecnoestrés. Este fenómeno se manifiesta como una respuesta negativa ante la adaptación a las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), afectando la salud mental, el rendimiento y la satisfacción laboral de los trabajadores judiciales. Desde una perspectiva analógica, la gestión del cambio en la administración de justicia requiere comprender el equilibrio entre la innovación tecnológica y el bienestar humano. Por ello, este estudio tiene como propósito identificar los factores de riesgo psicosocial asociados al tecnoestrés en el personal del Circuito Penal extensión Guasdualito del estado Apure. Desde el punto de vista, metodológico se fundamenta en el paradigma cualitativo, enfoque fenomenológico, bajo el método hermenéutico fenomenológico, representado por la institución pública del Circuito Penal extensión Guasdualito del estado Apure de donde se seleccionaron a tres (03) sujetos bajo el seudónimo de jurisdiccionales 1, 2 y 3 a los cuales se aplicó las técnicas de observación y la entrevista semiestructurada. Los hallazgos obtenidos, presentan visiblemente la importancia de los factores psicosociales para la salud de los trabajadores dado que representan el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador y abarcan muchos aspectos amplios y complejos.

Palabras clave: Factores de riesgo psicosocial, Tecnoestrés. Trabajadores.

ABSTRACT

Technological advancements have profoundly transformed work environments, including the judicial sector. However, the rapid adoption of digital tools has generated a new type of psychosocial risk: technostress. This phenomenon

Recibido: Enero 2026

Aceptado: Marzo 2026

Publicado: Mayo 2026

¹Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora UNELLEZ- Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Social. Programa Académico Guasdualito-Venezuela.

Correo: escalonamiguelangel123@gmail.com ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5532-9546>

manifests as a negative response to adapting to information and communication technologies (ICTs), affecting the mental health, performance, and job satisfaction of judicial workers. From an analogical perspective, managing change in the administration of justice requires understanding the balance between technological innovation and human well-being. Therefore, this study aims to identify the psychosocial risk factors associated with technostress among the staff of the Guasdalito Criminal Circuit Court in Apure State. From a methodological point of view, it is based on the qualitative paradigm, phenomenological approach, under the hermeneutic phenomenological method, represented by the public institution of the Criminal Circuit extension Guasdalito of the state of Apure from where three (03) subjects were selected under the pseudonym of jurisdictional 1, 2 and 3 to whom the observation techniques and the semi-structured interview were applied. The findings clearly demonstrate the importance of psychosocial factors for workers' health, as they represent the set of perceptions and experiences of the worker and encompass many broad and complex aspects.

Key words: Psychosocial risk factors, Technostress. Workers.

INTRODUCCIÓN

En la era digital contemporánea, la interconexión global y la rápida evolución de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) han revolucionado el entorno laboral, ofreciendo innumerables beneficios en términos de eficiencia y productividad. Sin embargo, junto con estos avances, ha surgido un fenómeno preocupante: el tecnoestrés laboral, una manifestación de los desafíos psicológicos y físicos derivados del empleo excesivo o inadecuado de las TIC en el ámbito profesional (Bahamondes Rosado et al., 2023; Bondanini et al., 2020).

Estos avances, en especial los tecnológicos están afectando las condiciones de salud y seguridad de millones de trabajadores a nivel mundial, y aunque en algunos casos supondrán oportunidades por la reducción de algunos riesgos laborales otros están apareciendo o se están incrementando tales como los de tipo psicosocial, que incluyen el estrés, el hostigamiento laboral y el agotamiento profesional, son difíciles de evaluar, lo que a menudo lleva a que se pasen por alto en los esfuerzos de prevención (San Juan, 2021; Rey et al., 2021).

Recibido: Enero 2026

Aceptado: Marzo 2026

Publicado: Mayo 2026

¹Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora UNELLEZ-
Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Social. Programa Académico Guasdalito-Venezuela.
Correo: escalonamiquelangel123@gmail.com ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5532-9546>

En este contexto, el estudio realizado por Khedhaouria y Cucchi (2019) se centra en investigar cómo los rasgos de personalidad y los factores que generan tecnoestrés influyen en el agotamiento laboral, utilizando el enfoque configuracional de conjuntos difusos (fsQCA), donde reaccionan de manera distinta ante los factores estresantes tecnológicos, impactando el agotamiento laboral de forma diferente. Cinco configuraciones llevan a un alto agotamiento laboral, mientras que cuatro conducen a un agotamiento laboral bajo y medio. Estas múltiples configuraciones revelan que no hay un único camino óptimo para evitar el agotamiento laboral, sino diferentes caminos dependiendo de las combinaciones de rasgos de personalidad.

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

De allí que las bases teóricas tienen que ver con las teorías que brindan al investigador el apoyo inicial dentro del conocimiento del objeto de estudio, es decir, cada referente teórico, debe señalarse que, para Bautista (2016) define las bases teóricas como “un conjunto de conceptos y proposiciones que constituyen un punto de vista o enfoque determinado, dirigido a explicar el fenómeno o problema planteado” (p.24). Los fundamentos teóricos son extraídos de las fuentes impresas y permiten la sustentación de la investigación. En palabras de Arias (2016) las bases teóricas, “implican un desarrollo amplio de los conceptos y proposiciones que conforman el punto de vista o enfoque adaptado para sustentar o explicar el problema planteado” (p. 107) Es decir, argumentos conformados por diversos indagaciones y teorías que se han desarrollado en el tiempo.

Tecnoestrés

Para adentrar al tema en específico del tecnoestrés, es importante conceptualizar la génesis del tecnoestrés que para Craig Brod (1984): Acuñó el término, definiéndolo como una "enfermedad de adaptación causada por la falta de habilidad para tratar con las nuevas tecnologías de manera saludable". De este

mismo modo, Salanova (2003): Lo describe como un "estado psicológico negativo relacionado con el uso de TIC o amenaza de su uso futuro", enfocado en el desajuste entre demandas y recursos tecnológicos. Por su parte, Tarafdar et al. (2007): Introdujeron conceptos como tecnoinseguridad (miedo a ser reemplazado) y tecnoincertidumbre (ansiedad por el cambio constante), que son causas clave del tecnoestrés. Asimismo, Wang et al. (2008): Señalan que se manifiesta como inquietud, miedo o ansiedad ante el aprendizaje y uso de computadoras, generando rechazo a las TIC.

Definido el concepto del tecnoestrés, este se refiere a la respuesta negativa y los efectos adversos que experimentan los individuos debido al uso excesivo de la tecnología (Salanova, 2003; Tarafdar et al., 2007; Wang et al., 2008; Sellberg & Susi, 2014; Tacy (2016) y Betancourt, 2022). Esta definición, abarca tanto los aspectos físicos como psicológicos asociados con el uso prolongado y problemático de dispositivos tecnológicos y herramientas digitales.

Ahora bien, el tecnoestrés definido conceptualmente por Coppari et al, (2018) como la dificultad de tipo emocional, física y cognitiva que llega a la fatiga o cansancio debido al uso inadecuado de las tecnologías, se refiere a las reacciones negativas asociadas con el uso excesivo de la tecnología y resulta en consecuencias significativas en el bienestar psicológico de los docentes universitarios. El tecnoestrés se manifiesta en forma de diversos síntomas, que incluyen ansiedad, agotamiento, irritabilidad, dificultad para concentrarse, problemas de sueño y conflictos interpersonales asociados con el uso de la tecnología. Los mencionados síntomas pueden afectar negativamente el bienestar psicológico y emocional de los individuos que experimentan tecnoestrés.

A todo lo anterior expuesto, es fundamental comprender las características que contribuyen al tecnoestrés como factor de riesgo psicosocial en los en los funcionarios del circuito Penal del estado Apure, extensión Guasdalito, con el fin de desarrollar intervenciones apropiadas. Se requiere diseñar estrategias de

apoyo que fomenten el bienestar psicológico de los funcionarios y faciliten su adaptación a los entornos virtuales. De esta manera, se podrá asegurar una jornada laboral de calidad y crear un ambiente propicio para los funcionarios. Para Coppari et al, (2018), los elementos claves engloban la filosofía de la “organización que aprende”. A continuación se explican estos elementos:

1. *Vigilar*. Explorar y buscar en el entorno (interno y externo) señales sobre innovaciones u oportunidades potenciales para la organización.
2. *Focalizar*. Seleccionar estratégicamente las señales a las que la organización dedicará los recursos. El reto está en seleccionar las que ofrecen la mejor opción para desarrollar una ventaja competitiva.
3. *Capacitarse*. Una vez que se ha elegido una opción, la empresa tiene que asignar los recursos necesarios para convertir una oportunidad en una realidad.
4. *Implantar*. Las organizaciones tienen que implantar la innovación, partiendo de las ideas y siguiendo las fases de desarrollo hasta su lanzamiento final como un nuevo producto, servicio o un nuevo proceso o método de trabajo.
5. *Aprender* de la experiencia de éxito y fracaso.

Es importante resaltar la imperativa necesidad de investigar esta problemática en el nuevo contexto social que atraviesa la sociedad. El objetivo es comprender mejor este fenómeno y proponer estrategias de intervención efectivas para gestionar el tecnoestrés y garantizar el bienestar psicológico de los funcionarios. En el caso específico de los funcionarios del Circuito, es importante destacar diversos factores que contribuyen al desarrollo del tecnoestrés y logran ser agrupados en distintas dimensiones de estudio, brindando una comprensión más completa de sus implicaciones

Factor de Riesgo Psicosocial

En palabras de Bretones y Otros (2017), el manejo de las tecnologías de la información y de la comunicación ha llevado consigo la aparición de un nuevo

factor de riesgo psicosocial: el tecnoestrés, de un desajuste entre las demandas y los recursos relacionados con el uso de las TIC que lleva a un alto nivel de activación psicofisiológica no placentera y al desarrollo de actitudes negativas hacia las TIC. No obstante, para Brod (1984), los principales factores de riesgo psicosocial del Tecnoestrés son: a). *Sobrecarga de trabajo e información*: Altos volúmenes de datos, notificaciones constantes y la presión por responder en tiempo real, b). *Tecno-invasión*: Dificultad para desconectarse, lo que rompe la barrera entre la vida personal y laboral, c). *Tecno-complejidad*: Necesidad de actualizar conocimientos constantemente y aprender a usar nuevas aplicaciones o software constantemente, d). *Tecno-inseguridad*: Miedo a perder el puesto de trabajo o a ser reemplazado por la tecnología o por personas más capacitadas tecnológicamente.

Asimismo, e). *Tecno-incertidumbre*: Cambios rápidos e inesperados en las herramientas tecnológicas utilizadas, f). *Falta de soporte técnico/organizacional*: Carencia de capacitación adecuada o apoyo técnico cuando las herramientas fallan, g). *Monitorización extrema*: Aumento del control y vigilancia del desempeño del trabajador a través de herramientas informáticas y h). *Aislamiento social*: Reducción de la interacción humana directa debido al uso ininterrumpido de pantallas.

Visto así, los trabajadores están expuestos a riesgos y factores psicosociales relacionados a la interacción de sus características personales como de las condiciones del trabajo, en donde el rol repetitivo, el cumplimiento de metas, la sobrecarga de tareas, la falta de claridad en las órdenes y el uso de nuevas tecnologías juegan un papel importante en el desarrollo del tecnoestrés.

Cabe agregar, que los trabajadores deben tener estrategias propias de autoformación, buscar apoyo social y técnico, y eliminar sus pensamientos propios de ineficacia, sin embargo, es muy importante que la organización, también busque medidas de mitigación, y prevención hacia el tecnoestrés brindando apoyo

técnico, formando y capacitando a su personal, establecer pausas activas – pasivas, permitir al personal la toma libre de decisiones y formar equipos de trabajo.

MATERIALES Y MÉTODOS

El estudio se orientó en el método científico para frenar el tecnoestrés como factor de riesgo psicosocial en los en los funcionarios del circuito Penal del estado Apure, extensión Guasualito. En tanto, la investigación se estructuró bajo el paradigma cualitativo, ya que éste, es interpretativo y subjetivo, pretende representar una parte de un todo integrado, dando a conocer en profundidad la acción bajo la perspectiva de los autores.

Sin duda alguna, la investigación debe tratarse bajo los fundamentos de la investigación cualitativa, de una u otra forma permitió que el autor profundice sobre el objeto de estudio, con la finalidad de encontrar todo aquello que emerge y que no es controlado en el tecnoestrés, en este caso los factores de riesgo psicosocial en la administración de justicia.

Además, el estudio se ubicó en el enfoque epistemológico interpretativo o fenomenológico según Albert (2007) se interesa por comprender la conducta humana desde el propio marco de referencia de quien actúa. “Su propósito es reconstruir la realidad tal y como la observan los actores de un sistema social previamente definido” (p.156). Desde esta perspectiva el investigador aborda la investigación, en la búsqueda de los saberes pertinentes a la realidad de la organización jurisdiccional que cumplen funciones laborales, que se apropian del conocimiento a través de la indagación de los sujetos significantes y de su contexto teórico y práctico.

Del mismo modo, se utilizó la técnica de observación, y la técnica la entrevista semi-estructurada, las cuales se utilizaron para recabar la información de manera verbal, a través de preguntas que propone en investigador. En lo que

se refiere a los instrumentos, se contó con el apoyo del cuaderno de notas o diario de campo, este instrumento incluye “descripciones de personas, acontecimientos y conversaciones, tanto de acciones, sentimientos intuiciones del trabajo observado. En relación a los informantes son las personas que sirven de importador al investigador en la organización Jurisdiccional del Circuito Penal del estado Apure, extensión Guasdalito. Por esta razón se requirió que fuesen representativos y conocedores de su grupo, por lo que los informantes de la presente investigación, están conformados por tres sujetos tres (3) bajo el seudónimo de sujetos 1, 2 y 3 representantes.

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Desde mi postura como investigador, considero pertinente los aportes de los informantes en este escenario objeto de estudio, pues aseguran que el tecnoestrés en la administración de justicia actúa como un riesgo psicosocial crítico derivado del uso intensivo de TIC (expedientes digitales, sistemas de gestión), provocando ansiedad, tecnofatiga y tecnodependencia. Asimismo, factores como la sobrecarga de información, el cambio continuo de sistemas y la necesidad de disponibilidad permanente aumentan la carga mental, requiriendo formación y diseño ergonómico para prevenir enfermedades laborales.

Todo ello, debido a las exigencias emocionales derivadas también del nivel de implicación, compromiso o involucración en las situaciones emocionales que se derivan de las relaciones interpersonales que se producen en el trabajo y, de forma especial, de trabajos en que tal relación tiene un componente emocional importante (personal sanitario, funcionarios, servicios sociales, entre otras).

Estos hallazgos permiten develar que la organización debe asumir la responsabilidad para obtener resultados exitosos e innovadores y generar las suficientes capacidades para proyectar, diseñar, analizar y evaluar políticas como proyectos pertinentes al contexto actual. Además, con las trasformaciones de las organización representativas o particulares para luchar por su supervivencia ante

la intensa competencia a nivel global, y entre otros elementos se debe estar consonó, así mismo todos los objetivos de la organización como sistema de gestión debe aprender de forma continua y más rápido que sus competidores. Este sistema se indica la gestión y sus componentes para alcanzar resultados excepcionales.

Este estudio busca comprender la adopción de las tecnologías, puesto que esta debe ser equilibrada con la salud mental del personal para asegurar la calidad de la justicia, convirtiendo la gestión del tecnoestrés en una prioridad organizativa. Desde mi visión de investigador, la Gestión del Tecnoestrés Laboral en las Organizaciones Jurisdiccionales, debe mantener el sentido humano, de los valores éticos más allá de los intereses institucionales y/o corporativos.

CONCLUSIONES

La investigación muestra que el tecnoestrés es influenciado por factores diversos, incluidos los rasgos de personalidad, las condiciones laborales y la percepción individual sobre el empleo de las tecnologías de la información y comunicación TIC. La complejidad del fenómeno implica que no solo es necesario aplicar una solución para mitigarlo, sino que se requieren enfoques personalizados adaptados a las necesidades individuales y organizacionales.

A pesar de la relevancia del tecnoestrés, existen aún brechas en la comprensión y gestión de este riesgo psicosocial en el ámbito laboral. Es fundamental implementar estrategias efectivas de evaluación y prevención, así como promover un manejo saludable y equilibrado de las TIC para garantizar la salud y el bienestar de los trabajadores, así como la productividad organizacional.

REFERENCIAS

Albert, G. (2007). Investigación del comportamiento. Métodos de investigación en ciencias sociales. México: McGraw-Hill.

Recibido: Enero 2026

Aceptado: Marzo 2026

Publicado: Mayo 2026

¹Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora UNELLEZ- Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Social. Programa Académico Guasdalito-Venezuela. Correo: escalonamiguelangel123@gmail.com ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5532-9546>

- Arias, F. (2016). *El proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología científica*. (7ma. ed.). Caracas: Episteme.
- Bautista, M. (2016). *Manual de Metodología de Investigación*. Caracas: Miguel Ángel García e Hijo. S. R .L
- Bahamondes Rosado, M., Cerdá Suárez, L. M., Dodero Ortiz de Zevallos, G., y Espinosa Cristia, J. (2023). *Technostress at work during the COVID-19 lockdown phase (2020-2021): a systematic review of the literature*. Fron
- Bondanini, G., Giorgi, G., Ariza Montes, A., Vega Muñoz, A., y Andreucci Annunziata, P. (2020). *Technostress Dark Side of Technology in the Workplace: A Scientometric Analysis. International journal of environmental research and public health*, 17(21), 8013. <https://doi.org/10.3390/ijerph17218013>.
- Bretones, F. González-González, J., Francés-Gómez, P. y González, R. (2017). *El impacto de las tecnologías como nuevo riesgo psicosocial en el trabajo*. En C. Palma y M. González y (Eds.), *El riesgo tecnológico: impactos sociales* (pp. 107-123). Madrid: Catarata.
- Brod, C. (1984). *Origen del tecnoestrés*. Universidad Complutense de Madrid. Facultad de Psicología.
- Khedhaouria, M., y Cucchi, Y. (2019). *Tecnoestrés como riesgo psicosocial en las relaciones laborales*. Una revisión bibliográfica [Technostress as a psychosocial risk in labour relations. A literature review]. *REVISTA Iberoamericana De Relaciones Laborales*, 39, 4-13.
- San Juan, P. (2021). *Riesgos psicosociales desde una perspectiva de género en especial, el acoso sexual* [Psychosocial risks from a gender perspective, in particular sexual harassment]. Barcelona, España. <https://n9.cl/pq7g7>