



Jaime Barrera,
Director de bienestar
institucional del
Consejo Colombiano
de Seguridad (CCS)
y country manager
de Affor Health.



Automatización y salud mental:

¿cómo adaptarse a los cambios sin afectar el bienestar?

En la actualidad, los entornos laborales han cambiado algunas de sus dinámicas y procesos operativos debido al uso de la inteligencia artificial (IA). Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2025), la IA se utiliza de dos formas en el trabajo: una automatizando las tareas de los trabajadores y la otra enfocándose en la

gestión algorítmica que, por medio de análisis, automatiza funciones de gestión.

Estas tecnologías tienen como promesa de valor la velocidad, eficiencia, seguridad y productividad; sin embargo, también generan incertidumbre, presión y riesgos para la salud mental. Este mismo organismo

advierte que una implementación inadecuada de la IA en el trabajo puede provocar estrés, ansiedad y sentimientos de desesperanza si no se gestionan adecuadamente (OIT, 2025).

En Colombia, el teletrabajo modalidad formal en la que las personas trabajan en casa y de manera remota (Ministerio TIC, 2022) y la digitalización son fenómenos que se han acelerado, especialmente desde la pandemia, transformando los escenarios laborales y sociales.

Según un estudio realizado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (2022), en el período de 2020 a 2022 el número de empresas que implementaron el teletrabajo aumentó considerablemente pasando de 209.173 en 2020 a 868.792 en 2022. La mayoría de estas empresas optaron por contratar a los trabajadores en moda-

alidad autónoma, es decir, “que utilizan su propio domicilio o un lugar escogido para desarrollar su actividad laboral todos los días de la semana, aunque pueden ir a la oficina a reuniones puntuales” (MinTIC, 2022).

Por lo anterior, resulta crucial abordar estos cambios en la dinámica laboral

con una perspectiva centrada en el bienestar psicológico de los trabajadores.

El impacto psicológico de la automatización

La introducción de tecnologías como la IA ofrece beneficios, pero también expone a los trabajadores a factores

de riesgo psicosociales. Según Mental Health Europe (2022) y Vidal-Velásquez (2024), la digitalización puede reducir cargas administrativas y aportar flexibilidad, pero también fomentar el aislamiento, el tecnoestrés (término que se explica más adelante), debido entre otras, a las siguientes situaciones:

Incertidumbre y miedo a la pérdida del empleo



El temor a que la IA reemplace tareas humanas es generalizado. El IVIE (2025) reporta un aumento superior al 100 % en bajas por salud mental en España desde 2018, siendo el miedo al desempleo una causa más dentro de la etiología de estas afectaciones.

En Colombia, como sucede en otros países, los sectores más precarios son especialmente vulnerables. La automatización de tareas repetitivas en manufactura, logística y atención al cliente ha generado una presión creciente sobre trabajadores con menor acceso a formación tecnológica dado que esta transformación exige nuevas competencias digitales, lo que amplía la brecha entre quienes pueden adaptarse y quienes quedan rezagados.

Intensificación del trabajo y sobrecarga psicológica



Aunque el uso de la inteligencia artificial permite liberar a las personas de tareas repetitivas y operativas, también genera efectos secundarios que impactan el bienestar laboral. La hiperconectividad y la disponibilidad constante han desdibujado los límites entre la vida profesional y personal, provocando sobrecarga cognitiva, agotamiento emocional y casos crecientes de burnout¹. La frontera entre las responsabilidades del trabajo y las dinámicas del hogar se vuelve cada vez más difusa, dificultando la desconexión real y afectando la salud mental de los colaboradores.

Estos efectos secundarios se intensifican en entornos donde la IA se implementa sin una estrategia clara de gestión del tiempo ni políticas de desconexión digital. La presión por estar siempre disponible, responder en tiempo real y adaptarse a flujos de trabajo automatizados puede erosionar la motivación y deteriorar la calidad de las relaciones interpersonales.

Aislamiento y pérdida de cohesión social



La sustitución de interacciones humanas por herramientas automatizadas ha debilitado los vínculos interpersonales en entornos laborales, afectando la cohesión de equipo y el sentido de pertenencia.

En el contexto colombiano, el auge del teletrabajo –acelerado por la pandemia y consolidado por la transformación digital– exacerbó la sensación de desconexión entre colaboradores, especialmente en sectores donde la presencialidad era clave para la construcción de confianza y cultura organizacional.

Aunque esta transición trajo beneficios como flexibilidad y ahorro en desplazamientos, también generó efectos secundarios como el aislamiento social, la pérdida de espacios informales de interacción y una disminución en la colaboración espontánea.

La automatización de canales de comunicación –como el uso de *bots*, plataformas asincrónicas y flujos automatizados– ha reducido aún más las oportunidades de diálogo humano, afectando la empatía, la resolución colaborativa de problemas y la innovación colectiva.

¹ Según la OMS (2019), el síndrome de *burnout* es el resultado del estrés laboral crónico que no se ha gestionado con éxito.

Tecnoestrés



El tecnoestrés ha sido considerado una “enfermedad de adaptación” ante nuevas tecnologías, que provoca ansiedad, irritabilidad, resistencia al aprendizaje y problemas de sueño. La sobrecarga de información y la multitarea intensiva lo agravan.

El concepto de tecnoestrés está directamente relacionado con los efectos psicosociales negativos del uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC). Fue acuñado por primera vez por el psiquiatra norteamericano Craig Brod en 1984 en su libro *Technostress: the human cost of the computer revolution*, en el que lo define como “una enfermedad de adaptación causada por la falta de habilidad para tratar con las nuevas tecnologías del ordenador de manera saludable”.

Gestión algorítmica y vigilancia



La implementación de sistemas de inteligencia artificial para monitorizar el rendimiento laboral ha generado preocupaciones crecientes sobre la privacidad, la autonomía y el bienestar emocional de los trabajadores. Aunque estas herramientas prometen eficiencia y objetividad, su uso intensivo puede resultar intrusivo, especialmente cuando se aplican sin transparencia ni participación activa de los equipos. Según el informe de la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU-OSHA, 2022), el 68 % de los trabajadores supervisados por IA reportó un aumento en los niveles de ansiedad, atribuido a la sensación de vigilancia constante.

Sesgos y consideraciones éticas



Aguado et al., (2025) alertan el uso de algoritmos entrenados con datos sesgados, la falta de transparencia en cómo se toman las decisiones automatizadas y la obsesión por métricas estandarizadas que dejan de lado habilidades humanas cruciales como la creatividad o la empatía. En conjunto, estos factores crean sistemas que, en lugar de promover la equidad, pueden excluir y marginar talentos valiosos que no son fácilmente cuantificables.

Oportunidades para el bienestar laboral

Aunque la automatización en el ámbito laboral plantea retos importantes, también abre un abanico de oportunidades para promover el bienestar de los trabajadores y transformar positivamente la experiencia de trabajo. La incorporación de la robótica y la inteligencia artificial permite reducir riesgos físicos al asumir tareas peligrosas o de alto esfuerzo, mejorando así la salud y la seguridad en el entorno laboral. En ese sentido, la OIT (2025) afirma que la automatización y los sistemas de supervisión inteligentes pueden reducir las exposiciones peligrosas, prevenir lesiones y mejorar las condiciones generales de trabajo.

Al mismo tiempo, al liberar a las personas de cargas repetitivas y rutinarias, se facilita que puedan concentrarse en labores creativas, estratégicas o de mayor valor agregado, lo que potencia la motivación y el sentido de propósito. En el plano del cuidado emocional, las tecnologías emergentes ofrecen un apoyo cada vez más personalizado a la salud mental: a través de dispositivos portátiles, *chats* o plataformas de monitoreo en tiempo real permiten un seguimiento constante y generan recomendaciones adaptadas a cada individuo.

Estas soluciones digitales, además, incrementan la accesibilidad y el anonimato del soporte psicológico, eliminando barreras geográficas o

temporales y reduciendo el estigma asociado a pedir ayuda, dado que están disponibles las 24 horas del día. Finalmente, la introducción de sistemas de IA impulsa una cultura de aprendizaje continuo y promueve el desarrollo de nuevas competencias digitales, preparando a los trabajadores para afrontar con éxito un mercado laboral en constante evolución.


Factores de riesgo y protección

Los peligros y riesgos asociados a la automatización se manifiestan en distintos niveles y dependen tanto del contexto laboral como del grado de preparación de las personas y las organizaciones. Uno de los más significativos es la inseguridad laboral,

acentuada por la falta de protección social en ciertos sectores, como lo acreditan recientes informes como: 'Un nuevo futuro del trabajo: la carrera por desplegar la IA y elevar las habilidades en Europa y más allá', publicado por el McKinsey Global Institute. Las culturas corporativas excesivamente competitivas, donde prima la productividad por encima del bienestar y la ausencia de capacitación suficiente en competencias digitales y emocionales amplifican el impacto negativo de la transición tecnológica.

Frente a estos factores de riesgo, existen factores protectores que pueden amortiguar sus efectos. El primero es la adopción de un enfoque sociotécnico, que considere las necesidades humanas desde la fase de diseño de las soluciones tecnológicas. El segundo se centra en la formación continua y el acompañamiento, no solo en el plano técnico, sino en el desarrollo de habilidades blandas como la resiliencia, la adaptabilidad y la gestión emocional.

Por otro lado, es clave involucrar de manera activa a los trabajadores en la implementación de las nuevas herramientas, con el objetivo de incrementar la adaptación y disminuir la resistencia al cambio. Finalmente, es necesario fomentar una cultura organizacional de apoyo, a través de la cual se generen espacios seguros



En el plano del cuidado emocional, las tecnologías emergentes ofrecen un apoyo cada vez más personalizado a la salud mental: a través de dispositivos portátiles, chats o plataformas de monitoreo en tiempo real permiten un seguimiento constante y generan recomendaciones adaptadas a cada individuo."

para abordar preocupaciones y emociones vinculadas a la transformación digital y fortalecer la cohesión y el sentido de pertenencia, contribuyendo de esta manera, a que la automatización sea una oportunidad más que una amenaza.

Estrategias para una adaptación humanizada

Ahora bien, a partir de la experiencia de Affor Health, las organizaciones

pueden favorecer una adaptación saludable a la automatización mediante un conjunto de acciones integradas. Para ello, se sugiere como paso esencial realizar una evaluación rigurosa de los peligros y riesgos psicosociales, utilizando herramientas validadas y grupos focales para identificar los factores estresores específicos que la digitalización y la IA generan en cada contexto laboral. Igualmente, se recomienda adoptar un proceso centrado en las personas, donde la tecnología complemente y potencie las capacidades humanas en lugar de sustituirlas, manteniendo siempre la interacción humana en tareas que requieren empatía, resiliencia, adaptabilidad al cambio, pensamiento estratégico y otras habilidades blandas.

La implementación de programas de salud mental constituye otro pilar fundamental, incorporando asesoría psicológica, talleres especializados en gestión del tecnoestrés y espacios seguros para que los trabajadores puedan expresar sus inquietudes respecto a la transformación tecnológica. Todo ello, acompañado de una comunicación clara y continua, que informe de forma transparente qué cambios se van a introducir, cuál será su alcance y, también, sus limitaciones, qué riesgos emergentes traen consigo estas transformaciones y qué apoyos estarán disponibles, reduciendo así la incertidumbre y fortaleciendo la confianza.



En esta misma línea, Julio García Chao (2023), en su artículo *¿Qué podemos hacer desde las organizaciones para favorecer la adaptación al cambio?* subraya la importancia de que las organizaciones integren modelos de gestión del cambio que combinen formación específica, comunicación constante y recursos adecuados para la adaptación. Según el autor, cuando los trabajadores comprenden los plazos, las expectativas y disponen de herramientas para aprender y adaptarse a las nuevas dinámicas, disminuye notablemente el nivel de estrés y aumenta la disposición al cambio. Este enfoque no solo favorece la transición tecnológica, sino que también refuerza la motivación y la cohesión interna, elementos clave para afrontar con éxito la automatización en el entorno laboral contemporáneo.

Los sesgos del algoritmo

Lourdes Munduate, catedrática de la Universidad de Sevilla y miembro del Consejo Asesor de Affor Health, enfatiza en sus investigaciones y artículos que “debemos humanizar la tecnología, no mecanizar lo humano”. Para ello propone auditorías periódicas de algoritmos, específicamente los que rigen el funcionamiento de buscadores, aplicaciones o IA, equipos multidisciplinares que incluyan psicólogos y mecanismos de apelación humana ante decisiones automatizadas.


Estas medidas, señala, fortalecen la confianza y evitan la deshumanización del trabajo automatizado.

Avanzar sin apartar lo esencial

La automatización es un fenómeno irreversible, pero su efecto sobre la salud mental dependerá completamente

de cómo se gestione. Aunque existen riesgos reales —tecnoestrés, pérdida de autonomía, aislamiento—, también hay oportunidades valiosas en seguridad, accesibilidad y desarrollo profesional.

La clave está en adoptar un enfoque integral: combinar tecnología con bienestar psicosocial, fomentar la inclusión y el diálogo y asegurar que el cambio se implemente con transparencia y humanidad. Como afirma Vidal-Velásquez (2024), la colaboración entre investigadores, empleadores y trabajadores será fundamental para lograr un equilibrio saludable en un mundo cada vez más automatizado.

El gran desafío para América Latina —y el mundo— es avanzar tecnológicamente sin dejar de lado lo esencial: el bienestar de quienes hacen ese avance posible. 

Referencias

Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. (2022). Gestión de trabajadores mediante inteligencia artificial: panorama general. Recuperado de <https://osha.europa.eu>

Aguado, D., Cantera, J., Peiró, J. M., Aranda, I., Cortijo, O., Remón, J., Gil, F., Munduate, L., & García-Vera, M. P. (2025). Desarrollo humanizado de la Inteligencia Artificial en las organizaciones. Recomendaciones del Think Tank de psicología del trabajo y las organizaciones. *Papeles del psicólogo*, 46(1), 25-32. Recuperado de <https://doi.org/10.70478/pap.psicol.2025.46.04>

García Chao, J. (2025). ¿Qué podemos hacer desde las organizaciones para favorecer la adaptación al cambio? Affor Health. Recuperado de Affor Health (Affor Salud).

Instituto Valenciano de Investigaciones Económicas. (2025). Estudio sobre la incapacidad temporal y siniestralidad. Recuperado de <https://www.ivie.es>

Mental Health Europe. (2022). La salud mental en la era digital. Recuperado de <https://www.mhe-sme.org>

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (2022). Sexto estudio de percepción y penetración en empresas privadas de Colombia 2022. Recuperado de https://teletrabajo.gov.co/814/articles-276348_recurso_1.pdf

Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2025). Revolución en el sector de seguridad y salud: papel de la IA y la digitalización en el trabajo. Recuperado de <https://www.ilo.org>

Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2025). La inteligencia artificial. Recuperado de <https://www.ilo.org/es/la-inteligencia-artificial>

Vidal-Velásquez, G. A. (2024). El impacto de la inteligencia artificial en la salud mental de los trabajadores: retos y oportunidades. *Salud de los Trabajadores*, 32(2), 111-112.