

*Artículo de Investigación Científica o Tecnológica*

## La experiencia de la soledad en hombres que teletrabajan: un análisis desde la fenomenología

The experience of loneliness in men who telework: an analysis from phenomenology

Luis Ignacio López Michelena <sup>1</sup>

Received: 26 julio 2023

Accepted: 8 noviembre 2023

### Abstract

**Introducción:** En las sociedades modernas las personas viven cada vez más solas y modalidades de trabajo como el teletrabajo causan aislamiento social y sentimientos de soledad. Los riesgos laborales en las tareas presenciales se han caracterizado ampliamente, pero los riesgos de las modalidades de trabajo a distancia siguen en investigación. Esta investigación cualitativa tuvo como objetivo estudiar cómo los teletrabajadores experimentan la soledad y los aspectos que determinan esa experiencia.

**Métodos:** Se reclutaron siete teletrabajadores para participar en entrevistas semiestructuradas presenciales que fueron analizadas con la metodología del análisis fenomenológico interpretativo (AFI). Los participantes describieron en detalle su forma de trabajar y las relaciones de trabajo, información que se agrupó en temas y categorías a partir de los cuales se generaron los resultados.

**Resultados:** El teletrabajo a tiempo completo, como el que ocurrió durante la pandemia, causó en los trabajadores sentimientos de soledad intensa, que empeoraron con el distanciamiento generado por la inadecuada comunicación virtual y la ausencia de vínculos interpersonales.

**Conclusión:** La experiencia de los participantes mostró que el teletrabajo causa soledad en los trabajadores, pero el trabajo híbrido y las relaciones entre los compañeros de trabajo que ocurren en ámbitos no laborales disminuyen la percepción de soledad, por lo que se hace necesario que las organizaciones con esta modalidad de trabajo tengan espacios de trabajo presenciales y mejoren sus estrategias de comunicación.

**Palabras clave:** soledad, teletrabajo, riesgos laborales, fenomenología, investigación cualitativa.

### Resumen

**Introduction:** In modern societies people live more alone every day and work modalities such as teleworking cause social isolation and feelings of loneliness. Occupational risks in face-to-face tasks have been widely characterized, but the risks of remote work modalities are still under investigation. This qualitative research aimed to study how teleworkers experience loneliness and the aspects that determine this experience.

**Methods:** Seven teleworkers were recruited to participate in face-to-face semi-structured interviews, which were analyzed using the interpretative phenomenological analysis (IPA) methodology. The participants described in detail their way of working and work relationships, information that was grouped into themes and categories from which the results were generated.

**Results:** Full-time teleworking, such as the one that occurred during the pandemic, caused feelings of intense loneliness in workers, which worsened with the distance generated by inadequate virtual communication and the absence of interpersonal ties.

**Conclusion:** The experience of the participants showed that teleworking causes loneliness in workers, but hybrid work and relationships between coworkers that occur in non-work settings decrease the perception of loneliness, so it is necessary for organizations with this modality of work have face-to-face workspaces and improve their communication strategies.

**Key words:** loneliness, telework, occupational risks, phenomenology, qualitative research

<sup>1</sup> Universidad El Bosque, Facultad de Medicina, Maestría en Seguridad y Salud en el Trabajo, Bogotá, Colombia

## Introducción

Los humanos son intensamente sociales, <sup>1</sup> tienen la necesidad básica de pertenecer, formar y mantener relaciones interpersonales, y los vínculos formados en el trabajo permiten satisfacer esas necesidades de pertenencia, cumpliendo un papel indispensable en el bienestar de las personas. <sup>2,3</sup> La actividad laboral favorece la conducta social de los individuos al generar espacios de apoyo, interacción y comunicación entre compañeros de trabajo, superiores y subordinados. <sup>3,4</sup> Sin embargo, en algunas ocupaciones el trabajador desempeña sus tareas en contextos individuales o en aislamiento físico que limitan su relacionamiento y promueven sentimientos de soledad. <sup>4</sup>

La soledad es una sensación invisible e intangible, pero ha sido percibida por casi todos los seres humanos al menos una vez en la vida por lo que las personas tienen un sentido intuitivo de cómo se siente la soledad y no necesitan una definición de soledad para entender el concepto. <sup>4</sup> Sin embargo, la soledad ha sido objeto de definición por múltiples investigadores desde el punto de vista conductual, social y afectivo. La soledad ha sido definida como un tipo particular de tristeza que se deriva de la ausencia de relaciones sociales. <sup>4</sup> Cacioppo y Hawkey <sup>5</sup>, definen la soledad como una emoción compleja marcada por sentimientos y cogniciones negativas, que incluyen infelicidad, pesimismo, culpabilidad y depresión. En términos de relaciones humanas, la soledad ha sido definida como la emoción estresante y subjetiva que es resultado del desbalance entre las relaciones sociales que tiene la persona y las que desea tener. <sup>6</sup>

En las sociedades industriales postmodernas las personas viven cada vez más solas <sup>1,5</sup> y aunque la comunicación móvil y las redes sociales son el medio principal de contacto social en la actualidad, las personas están más aisladas socialmente que nunca. <sup>6</sup> Estudios recientes señalan que la soledad en adultos (19-65 años) tiene una prevalencia entre el 40 a 48 %, lo que representa un problema importante para la población económicamente activa. <sup>7</sup> Adicionalmente, se ha documentado la relación entre la soledad y varias consecuencias negativas en la salud física y mental, aumentando el riesgo de muerte hasta en 20 %. <sup>7</sup>

Durante la pandemia por COVID-19 se produjo un aumento súbito del teletrabajo en el mundo como respuesta a las medidas de aislamiento social impuestas por las autoridades sanitarias. En Latinoamérica y el Caribe se contabilizó la transición de 23 millones de trabajadores presenciales a trabajo virtual durante el segundo trimestre de 2020, cifra que aumentó progresivamente a medida que se mantuvieron las recomendaciones de aislamiento. <sup>8</sup> El teletrabajo supone en sí mismo un escenario de trabajo en solitario, que limita las relaciones interpersonales horizontales y verticales que se establecen de forma natural en los lugares de trabajo presencial. <sup>9</sup> Las investigaciones señalan que cuanto mayor es el teletrabajo, en número de horas de trabajo al día o en número de días de la semana, más solos se sienten los trabajadores, mayor es la desconexión con sus compañeros de trabajo y es más difícil la construcción de nuevas relaciones personales en el trabajo. <sup>9,10</sup> Además, teletrabajar durante los fines de semana o por fuera del horario establecido de trabajo aumenta el riesgo de consumo de alcohol en exceso. <sup>9</sup>

La soledad es inherentemente subjetiva y corresponde a una experiencia individual e independiente del número y la calidad de contactos sociales que tenga el trabajador. (4,6,11). Fujii et al. <sup>12</sup>, señalaron que los teletrabajadores con más riesgo de sentirse en condiciones de soledad son aquellos que viven solos y los trabajadores solteros, y estudios citados por Beckel y Fisher <sup>9</sup>, indican que el aislamiento social del teletrabajo puede aumentar el estrés laboral y disminuir la satisfacción en el trabajo. Por otra parte, el teletrabajo durante más de 8 horas al día causa depresión, mediada por el aislamiento y las pobres redes de apoyo en el trabajo.

Mientras que los riesgos ocupacionales se han identificado y valorado ampliamente en los trabajos que se realizan en modalidades presenciales, el conocimiento sobre las condiciones laborales de los teletrabajadores y el impacto sobre su salud es limitado. <sup>10</sup> En el caso específico de los sentimientos de soledad, que son considerados vergonzosos y conducen a estigmas o trivialización, suelen ser ignorados en los ambientes de trabajo, <sup>4</sup> por lo que las investigaciones que abordan este riesgo psicosocial en el trabajo continúan siendo escasas. Por este motivo, se realizó una investigación cualitativa con el objetivo de estudiar cómo los teletrabajadores experimentan la soledad y los aspectos individuales, sociales y ocupacionales que determinan esa experiencia.

## Materiales y métodos

Se realizó un estudio cualitativo fenomenológico siguiendo los lineamientos de la Declaración de Helsinki y el Código de Ética de la Comisión Internacional de Salud en el Trabajo (ICOH), y el protocolo de investigación recibió aprobación del comité de ética universitario con el código CIE 2022-134. Adicionalmente, se siguieron los criterios consolidados para reportar investigaciones cualitativas (COREQ). <sup>13</sup>

La construcción del protocolo de investigación y el reclutamiento de los participantes tuvo lugar entre octubre y diciembre de 2022. La selección de participantes fue realizada por el investigador a partir de teletrabajadores con los que había tenido contacto previo para facilitar la relación de confianza necesaria durante la fase de recolección de datos, los criterios de inclusión de la investigación fueron: sexo hombre, edad  $\geq 18$  años, teletrabajadores a tiempo completo o  $>50$  % de la semana de trabajo en modalidad teletrabajo y que se encuentren empleados en cualquier sector económico; y los criterios de exclusión: teletrabajadores a tiempo parcial, sin contrato o relación de trabajo formal al momento de la investigación y con lugar de residencia en el extranjero. Bajo esta modalidad de selección, el muestreo se considera no probabilístico por conveniencia, definido como aquel en donde los casos se seleccionan por la conveniente accesibilidad y proximidad con el investigador. <sup>14</sup>

Durante la investigación se tuvo en cuenta la influencia recíproca entre investigación e investigador. Palaganas et al. <sup>15</sup>, señalaron que hacer investigación cambia a todo investigador de muchas maneras, y en la investigación cualitativa se debe reconocer la capacidad del investigador para influenciar su propia investigación, lo que hace parte de la reflexividad, un proceso consciente donde el investigador crítica y evalúa cómo su subjetividad y contexto

influyen en los procesos de la investigación.<sup>16</sup> En este estudio, el investigador reconoce su participación e influencia desde la selección del tema, que ocurrió por sus experiencias en la consulta médica ocupacional cuando evaluaba las capacidades psicofísicas de teletrabajadores, lo que sembró en su pensamiento la posible asociación entre la soledad y el teletrabajo, y la necesidad de estudiar estas variables en personas que se desempeñan en esta modalidad de trabajo.

Esta investigación utilizó el análisis fenomenológico interpretativo (AFI), que ha sido reconocido como la metodología cualitativa de elección en investigaciones del área de la salud.<sup>17,18</sup> Con este enfoque metodológico se pueden caracterizar las experiencias de los participantes y las percepciones que tienen de su entorno, y es útil para el proceso de investigación ya que permite la doble hermenéutica, proceso a través del cual el investigador da sentido a cómo los participantes dan sentido a su propia experiencia.<sup>17</sup> Este aspecto es fundamental, ya que la investigación reconoce la participación del investigador en todas las fases de la investigación, incluida la fase de recolección y procesamiento de los datos. Sin embargo, el AFI estudia la conducta de las personas con un abordaje ideográfico, es decir, enfocado en lo particular, único e individual de las experiencias vividas por la persona, lo que convierte a los individuos en el centro del estudio y permite su análisis en profundidad.<sup>19</sup>

La información personal y los datos socioeconómicos de los participantes, así como las generalidades sobre la ocupación (empresa, área de trabajo, cargo, antigüedad, entre otros) se recolectaron mediante un cuestionario diseñado con la herramienta Google Formularios. Para recolectar la información relacionada con el objetivo del estudio se realizaron entrevistas semiestructuradas, que han probado su utilidad en las investigaciones cualitativas ya que permiten acceder a la perspectiva de los sujetos, interactuar con sus percepciones y sus sentimientos, y preguntar por sus acciones y sus motivaciones, con suficiente flexibilidad, pero con uniformidad en el interrogatorio para alcanzar los objetivos de la investigación.<sup>20,21</sup>

El investigador realizó todas las entrevistas de forma presencial en el lugar de residencia de los participantes y siendo día hábil de trabajo, pero en horario vespertino o nocturno para no afectar la jornada laboral del trabajador. Antes de iniciar, realizó una breve presentación personal, sobre la investigación y sus objetivos, la dinámica de preguntas y respuestas para la entrevista y el diligenciamiento del consentimiento informado. En cada entrevista se realizaron veintinueve preguntas que abordaban aspectos de la soledad en el teletrabajo desde el punto de vista individual, las relaciones con los compañeros de trabajo y la relación con el empleador. El investigador realizaba progresivamente las preguntas durante la entrevista y avanzaba a la siguiente pregunta solo cuando el participante completaba las ideas y comentarios que tenía sobre el aspecto consultado; de ser necesario, el investigador realizaba planteamientos adicionales o complementarios que buscaban fomentar la participación del entrevistado para exponer de forma más amplia su punto de vista y sus experiencias sobre el tema. La totalidad de la entrevista fue grabada en audio sin video con la grabadora del teléfono móvil del investigador y luego transcrita por el mismo, incluyendo en la transcripción la comunicación no verbal del entrevistado que fue llevada con notas

en el diario de campo; la duración promedio de las entrevistas fue 73 minutos. El cuestionario y la transcripción se enviaron a todos los participantes y se les solicitó realizar aclaraciones cuando consideraran necesario, no fue necesario repetir las entrevistas y ninguno de los participantes recibió compensación económica por su participación en la investigación. Al final de la investigación, todos los registros de audio fueron eliminados permanentemente.

El análisis de los datos se realizó por fases e inició con la lectura de las transcripciones en varias oportunidades para lograr la familiarización del investigador con las ideas, sentimientos, sensaciones y percepciones obtenidas del participante durante las entrevistas. En la siguiente fase se realizó una lectura línea por línea para identificar los temas ideográficos iniciales, los cuales se categorizaron y agruparon para identificar los macrotemas de la investigación y los temas emergentes. Finalmente, los resultados se sintetizaron y organizaron para producir un árbol de temas y una tabla de citas textuales para cada tema, a partir de los cuales se redactaron los resultados. Cuando la identificación de temas, codificación, descontextualización y recontextualización de los datos condujo a categorías relacionadas directa o indirectamente con la soledad que ya se encontraban en la tabla de temas se consideró que la investigación había alcanzado la saturación teórica. Cabe señalar que para el procesamiento de los datos no se utilizó software de análisis datos cualitativos.

Los siete participantes en este estudio cualitativo cumplían los criterios de inclusión de la investigación. Las características sociodemográficas de los participantes se encuentran detalladas en la Tabla 1, se utilizaron pseudónimos en todos los casos para proteger la identidad. Todos los participantes del estudio se identifican como hombres cis, la edad promedio de la muestra fue 31.85 años y se encontraban empleados en empresas de servicios del sector público (n = 2) y privado (n = 5). La antigüedad promedio en la empresa fue 4.14 años, la modalidad de trabajo más frecuente al momento del estudio fue el trabajo híbrido (n = 5), y dos de los participantes ha desarrollado toda su vida laboral en teletrabajo, es decir, nunca han estado en trabajo presencial a tiempo completo.

El análisis temático permitió establecer los temas, categorías y subcategorías que caracterizan la experiencia de la soledad entre los teletrabajadores entrevistados (Figura 1). El tiempo trabajando en esta modalidad y las características individuales y sociales de cada uno de ellos matizaron la vivencia de la soledad desde la aceptación hasta la resistencia a este sentimiento, pero se encontraron tres temas determinantes y coincidentes: teletrabajar en pandemia, las nuevas relaciones interpersonales a distancia y el uso de herramientas de comunicación virtual. Para finalizar se describen algunos aspectos protectores frente a la soledad identificados a partir de los testimonios de los trabajadores.

La transición desde la presencialidad o la semipresencialidad al teletrabajo de tiempo completo durante el 2020 fue emocionalmente retardora para los trabajadores. De la expectativa y la emoción inicial que causó el cambio de modalidad de trabajo, la persistencia de las condiciones de aislamiento social fue generando necesidades de contacto social, estados de depresión y sentimientos de soledad intensos, que lograron modularse con la disminución de las restricciones en el 2021 y 2022.

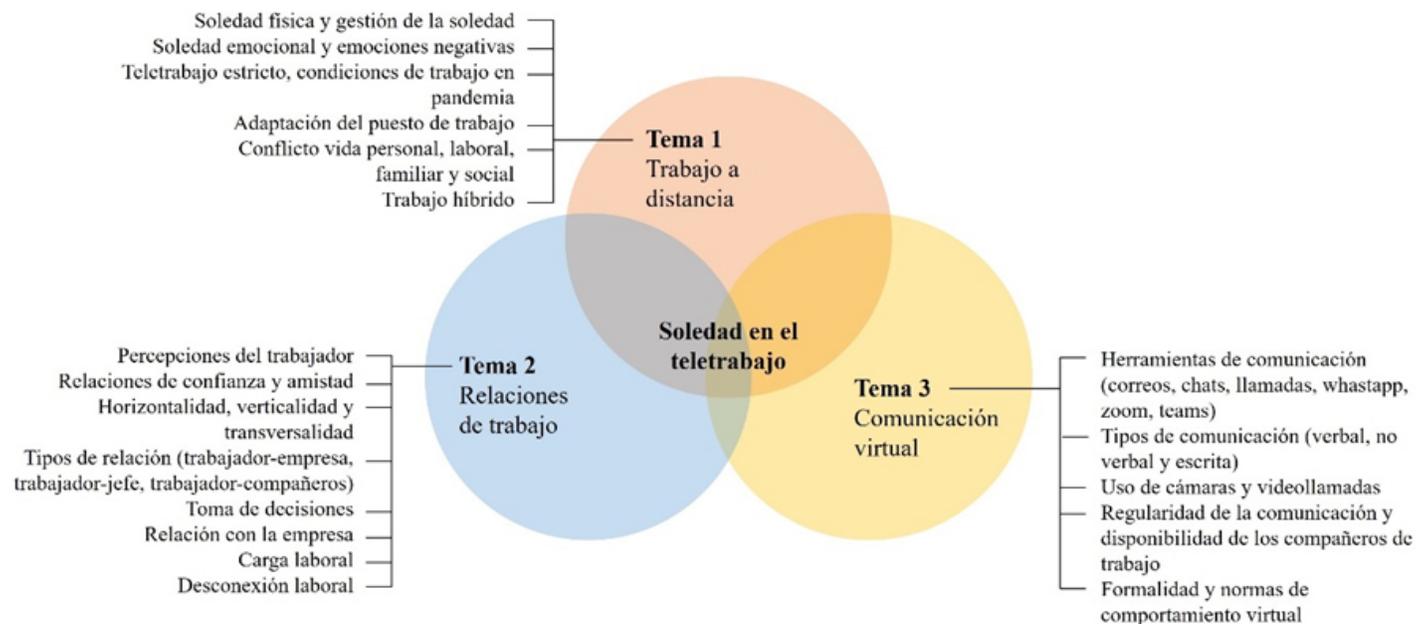


Figura 1. Árbol de temas

Tabla 1. Participantes

Nombre *	Franco	Armando	Bruno	Andrés	Joseph	Ernst	Carlos
Edad (años)	36	32	37	26	32	27	33
Sexo biológico	Hombre	Hombre	Hombre	Hombre	Hombre	Hombre	Hombre
Nivel de estudios	Postgrado	Pregrado	Pregrado	Pregrado	Posgrado	Pregrado	Posgrado
Cargo	Analista de información	Especialista en soporte de ventas	Supervisor comercial	Public affairs director	Ingeniero de desarrollo	Sales business developer	Arquitecto contratista
Antigüedad en la empresa (años)	8	3	3	0,5	8,5	2	4
Actividad económica de la empresa	Estadísticas	Tecnología	Turismo	Relaciones públicas	Tecnología	Transporte internacional	Arquitectura
Días de teletrabajo por semana (lunes - viernes)	4	3	3	3	5	3	5
Tiempo de entrevista (minutos)	76	65	65	49	93	108	54

\* Pseudónimos

Armando: en época de pandemia cuando estábamos en cuarentena sí me sentía solo porque el contexto era diferente; tú puedes estar teletrabajando y a las 5:30 de la tarde salir e irte a ver con alguien y se comen algo, pero en ese momento no era así, siempre teníamos que estar en casa, encerrados por la situación. En ese momento sí sentía mucho la soledad y sí me hacía falta estar con alguien.

desconexión laboral y el cumplimiento del horario de trabajo. Sin embargo, los teletrabajadores con más tiempo en esta modalidad, especialmente los teletrabajadores a tiempo completo se acostumbran a la dinámica laboral y acaban sacrificando las experiencias sociales.

Las empresas acompañaron la transición en las etapas iniciales pero los teletrabajadores sienten que el apoyo ha disminuido progresivamente, los ajustes del puesto de trabajo y las inversiones en mobiliario han sido por cuenta propia y sin la correcta asesoría desde ergonomía, y son escasas las pausas activas y las capacitaciones en riesgos laborales, aunque los trabajadores refieren que las empresas se esforzaron para garantizar la

Entrevistador: ¿cómo gestionas esa soledad? Joseph: yo siento que me acostumbré, siento que me acostumbré a no tener nada alrededor. Entrevistador: ¿y después de cuánto tiempo te acostumbraste? Joseph: no sé, no hay un momento, lo perdí. Entrevistador: ¿pero en la pandemia te sentiste más solo? Joseph: claro, al principio me afectó, si fue un cambio drástico, de pasar a estar trabajando así fuera solo en una oficina, a estar en mi casa, sin salir.

Nunca había sido tan cómodo ir a trabajar como lo es desde el teletrabajo. Desde la cama, desde la playa, en pijama y sin corbata, sin preocuparse por el clima o el tráfico, los trabajadores experimentaron grandes beneficios en comodidad y ahorro del tiempo, en detrimento de la socialización, el vínculo personal y el crecimiento profesional. Uno de los trabajadores reflexionó sobre la dinámica de aprendizaje en la oficina y cómo el contacto social, aparte de los beneficios de la interacción humana, hace más interesante y nutrido el trabajo, pero también permite ganar conocimientos, a diferencia del trabajo en solitario.

Bruno: muchas veces cuando estás solo y tienes una duda, pues estás sólo con lo que dudas, la duda es mía; en cambio cuando estoy en la empresa simplemente voy al puesto de al lado y le digo al compañero 'venga, se me olvidó cómo era enviar este correo', muchas veces son 5 minutos y ya, te atienden y te enseñan.

Las amistades y las relaciones de confianza se construyen progresivamente a medida que aumenta la interacción entre compañeros de trabajo, pero cuando la comunicación se mantiene estrictamente en la virtualidad, los compañeros de trabajo siguen siendo desconocidos y las relaciones se rompen tan pronto finaliza la relación de trabajo, dejando a la persona sin vínculos y sin redes de apoyo reales.

Entrevistador: ¿crees que es fácil crear amigos en el trabajo, en modalidad a distancia? Andrés: en mi caso no, yo que he vivido toda mi vida laboral en modalidad a distancia, de mis otros trabajos no tengo amigos, nada, cero.

Entrevistador: ¿has formado amigos con personas que sólo conoces en la virtualidad? Franco: es un nivel de amistad diferente porque se reduce al trabajo, entonces te ves como muy cercano, te sientes muy amigo de esa persona, sin serlo (...) Finalmente, cuando muere la relación laboral, muere la amistad porque ya no hay nada que nos una.

Teletrabajar implica el uso de herramientas e instrumentos digitales para comunicarse, cada equipo de trabajo selecciona las herramientas que mejor se ajustan a su dinámica laboral, pero la comunicación asincrónica o limitada a chats y correos, y la ausencia de comunicación verbal y no verbal genera distanciamiento laboral. Las personas perciben a sus compañeros desinteresados y ocupados, con actitudes distantes y poco empáticas.

Entrevistador: ¿qué es lo más difícil de hacer teletrabajo? Joseph: no tener respuesta inmediata, no poder acercarme a alguien. En mi oficina estoy al lado de una persona que necesito y tengo acceso directo a esa persona, así no me explico, tengo acceso a una respuesta. En cambio, por teletrabajo tengo que esperar.

Bruno: algo difícil fue tratar con las personas a través de llamadas, no es lo mismo cuando te quiero decir algo y estamos frente a frente y veo tu expresión, veo que cara tienes (...) En cambio, si yo lo hago a través de zoom, llamadas en las que muchas veces la cámara no funciona, puede que me esté diciendo que sí y al final no me está entendiendo nada.

Las llamadas grupales, que ocurren en el contexto de reuniones que ameritan el trabajo colaborativo, ocurren con cámaras apagadas en la mayoría de los casos. Los teletrabajadores coinciden en señalar que el uso de las cámaras de forma ocasional puede fortalecer las relaciones de trabajo y evita la sensación de tener conversaciones con desconocidos. Por el contrario, las llamadas de voz, especialmente las sorpresivas o inesperadas, son percibidas como innecesarias y que deben restringirse a asuntos urgentes o formales.

Entrevistador: ¿no se mandan mensajes por WhatsApp, no se hacen videollamadas? Armando: todo por correo, a veces me llaman, que eso me parece súper tóxico.

Entrevistador: ¿Cómo ocurre la toma de decisiones en tu trabajo? Carlos: yo usualmente soy de escribir, si es muy muy urgente llamo, sólo si es muy urgente, en general no soy de llamadas.

El modelo de trabajo híbrido o en alternancia permite a los trabajadores crear, mantener y fortalecer lazos sociales estables y duraderos en el trabajo, que facilitan y mejoran la ejecución de tareas individuales y grupales. Los teletrabajadores desean que las modalidades de alternancia sean flexibles y ser ellos los que puedan escoger los días en casa y oficina para poder alternar las responsabilidades laborales y sociales. Por otra parte, las empresas deben facilitar espacios que permitan la interacción de los trabajadores de forma presencial, en ambientes formales o informales, para disminuir la sensación de soledad que genera el teletrabajo. Uno de los participantes manifestó que su estado emocional cambió cuando volvió a tener días de trabajo presencial y pudo reestablecer sus vínculos con los amigos del trabajo.

Entrevistador: ¿en el tiempo que llevas teletrabajando, desde marzo del 2020 a la fecha, te has sentido sólo? Ernst: Sí. Entrevistador: ¿cuándo? Ernst: al inicio, durante y ya acá a finales no tanto. A qué se debió el tema de que ahora no, cuando empecé a retomar el trabajo híbrido. Al inicio me sentí solo porque a pesar de tener personas a mi alrededor (se refiere a su familia) no podía contarles lo que me estaba pasando (...) sumado con el estrés laboral, con no poder salir a distraerme, me sentí solo, muy solo.

Por estos motivos, cuando la modalidad de trabajo no contemplaba la presencialidad, han sido los teletrabajadores quienes, reconociendo la necesidad de tener interacción entre ellos, para mejorar su confianza o para disminuir la soledad laboral, organizaron encuentros presenciales, incluso cuando existía el riesgo por el Covid-19.

Bruno: las nuevas contrataciones las hacían de forma virtual, gente que era tu subalterno o tu compañero y que no conocías personalmente, y a nosotros nos tocó, fue como nuestra forma de manejarlo aún con todo el tema de las restricciones y demás, era 'veámonos, tengamos una reunión cada 3 meses como para reunirnos y vernos', y nos reuníamos en algún lado e íbamos a comer, para vernos físicamente.

La capacidad para desarrollar otros contactos sociales por fuera del tiempo de trabajo también se identificó como un elemento

protector frente a la soledad laboral, es decir, el desarrollo de vínculos sociales en otros ambientes como el gimnasio o la universidad sirvió como catalizador de la soledad que causa el teletrabajo. En ese sentido, los trabajadores señalan que es importante que cada persona reconozca sus sentimientos y busque desarrollar amigos y vínculos que el trabajo no provee, como medida de prevención frente a la soledad.

Joseph: yo considero que tengo vida social normal, por eso no me afecta tanto cuando estoy solo en el trabajo. Esa soledad que experimentó en el trabajo la logró equilibrar con mi vida social, que es paralela.

Entrevistador: ¿trabajar desde casa te aísla socialmente?  
Andrés: yo creo que sí, siempre y cuando uno lo permita. Yo soy muy amiguelo y tengo muchos amigos por fuera del trabajo (...) yo hago amigos donde sea menos en el trabajo porque el trabajo no se presta, mi trabajo y mis condiciones laborales hasta ahora no se han prestado para desarrollar ese tipo de amistades, pero yo siento que puede ser una causa de aislamiento siempre y cuando la vida de uno se limite al trabajo.

## Discusión

Este es el primer estudio que utiliza la metodología del AFI para investigar la experiencia de la soledad en trabajadores que hacen teletrabajo a tiempo completo o parcial en América Latina. Varias individualidades fueron identificadas en la vivencia de cada teletrabajador y tres aspectos se relacionan profundamente con sus percepciones de la soledad en esta modalidad de trabajo: el teletrabajo a tiempo completo, la ausencia de vínculos con los compañeros de trabajo y las barreras en la comunicación virtual. La mayoría de los trabajadores tuvo situaciones negativas en estos aspectos y reconocen la interferencia con las dinámicas de trabajo, haciendo del teletrabajo una experiencia mucho más solitaria que el trabajo de forma presencial.

La pandemia por el COVID-19 alteró profundamente las dinámicas laborales en todo el mundo y para los trabajadores que pasaron a teletrabajo estricto, sin posibilidad de contacto social regular, representó una nueva carga emocional dentro del trabajo. Al principio del confinamiento, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) <sup>22</sup> advertía sobre los retos del teletrabajo señalando que “en una situación tan inesperada y urgente como la pandemia de COVID-19, tanto los empleadores como los trabajadores pueden no estar preparados física, mental o infraestructuralmente para enfrentar todos los desafíos que plantea trabajar desde casa”. Los testimonios de los teletrabajadores entrevistados ponen en evidencia que esos retos físicos y mentales del teletrabajo se presentaron, y para ellos fue más difícil el manejo en solitario, sin el apoyo de familiares, amigos o empleadores. Aunque los trabajadores se acostumbraron a la modalidad y apreciaron las ventajas de esta nueva forma de trabajar, existen factores como el aislamiento social y el distanciamiento de los compañeros de trabajo que deben mejorar cuando se mantiene la modalidad de trabajo a distancia para evitar sentimientos negativos como la depresión y la soledad. Sandoval-Reyes et al. <sup>23</sup>, en un estudio latinoamericano con trabajadores que hicieron la transición del trabajo presencial a virtual durante la pandemia también reportaron

un aumento de las demandas y retos del trabajo remoto, reducción del equilibrio entre el trabajo y la vida personal, y disminución de la satisfacción laboral, aunque encontraron un aumento paradójico de la productividad laboral y el compromiso con las organizaciones. En contraste, los teletrabajadores entrevistados señalan que el acompañamiento y seguimiento de las condiciones de trabajo por sus empleadores disminuye progresivamente con la cronicidad del trabajo a distancia, y uno de los teletrabajadores presentó dificultades en el manejo de las situaciones emocionales y afectivas en el ámbito familiar.

La soledad no está relacionada a la frecuencia o el número de interacciones sociales sino con la calidad de estas conexiones <sup>6,11</sup> y los teletrabajadores con ausencia de interacciones presenciales sufren mayores sentimientos de soledad y aislamiento por el teletrabajo, lo que afecta su desempeño laboral. <sup>24</sup> Los hallazgos de esta investigación sugieren que los trabajadores que hacen trabajo híbrido tienen mejores conexiones sociales y mejores equipos de trabajo, y perciben menor soledad con el teletrabajo, por lo que tener días de trabajo presencial puede tener un efecto protector en su salud mental. Los datos del Índice de Tendencias Laborales publicado en 2021 señalan que 73 % de los trabajadores encuestados desean que las opciones de teletrabajo flexible se mantengan y 67 % de ellos desean más tiempo en modalidad presencial. <sup>25</sup> Todo esto pone en evidencia la necesidad de integrar la visión de las organizaciones y los teletrabajadores para establecer tiempos y modalidades de trabajo que se ajusten a las características de la dinámica laboral, pero que favorezcan espacios de trabajo que disminuyan el aislamiento de los trabajadores.

El teletrabajo cambió la forma como se comunican los trabajadores, a pesar de la variedad de opciones (correos, llamadas, videollamadas y mensajería instantánea de texto o voz) los entrevistados califican la comunicación virtual como exigua, lejana y asincrónica, lo que limita la creación de vínculos y lazos de confianza con los compañeros de trabajo. En este sentido, Diefenbach <sup>26</sup> señaló que existen múltiples conflictos de comunicación en el contexto del teletrabajo, incluidos los problemas técnicos, y aspectos psicológicos como incertidumbre o falta de retroalimentación, violaciones de las normas sociales, falta de reglas en la comunicación y comportamientos digitales inadecuados. La incertidumbre es un sentimiento reportado por los trabajadores de esta investigación y se relaciona con las videollamadas con cámaras apagadas o los largos tiempos de espera para obtener información, permisos o datos de sus compañeros.

El contacto virtual entre teletrabajadores, que conduce a un aumento en la percepción de apoyo social, se ha recomendado para disminuir los sentimientos de soledad en el teletrabajo. <sup>7</sup> A pesar de ello, los hallazgos de la investigación que se destacan en el subtema de comunicación sugieren que se debe revisar la calidad y la frecuencia de estos contactos, así como la efectividad del medio por el que ocurre la comunicación, especialmente cuando la dinámica laboral no contempla tareas en presencialidad. Las diferencias individuales, que incluyen el tiempo haciendo teletrabajo, los canales de comunicación regular y la percepción personal de soledad, deben ser tenidas en cuenta para determinar la calidad de las conexiones y el tipo de comunicación que requiere el teletrabajador.

## Conclusiones

La soledad y el teletrabajo son aspectos indivisibles en esta modalidad laboral. El teletrabajador se encuentra y se siente físicamente solo en su puesto de trabajo y realiza las funciones asignadas a su cargo sin la supervisión o el apoyo cercano de compañeros y empleadores, lo que conduce a experimentar sentimientos de soledad y depresión. Esta experiencia fue más severa durante el aislamiento estricto que vivió la humanidad durante el primer año de la pandemia por Covid-19 que limitó la actividad social de las personas y aumentó carga mental de los teletrabajadores.

Los trabajadores expresan que logran modular los sentimientos de soledad por el teletrabajo con los espacios de trabajo presencial dentro de sus empresas y cuando desarrollan otras áreas sociales de la vida adulta como los espacios académicos o deportivos, por lo tanto, la experiencia de la soledad en el teletrabajo es menor cuando las personas no se sienten solas en otras facetas de su vida diaria. Sin embargo, el teletrabajo a tiempo completo expone a los trabajadores a situaciones de mayor soledad, tanto en los trabajadores que viven solos como los que viven con familia o amigos. Por otra parte, las relaciones interpersonales en los ambientes de trabajo virtuales son frágiles, finitas e inestables, lo que está relacionado con formas de comunicación que favorecen el distanciamiento entre compañeros de trabajo, se circunscriben a aspectos estrictamente laborales y limitan el intercambio de emociones y sentimientos.

Los hallazgos de la investigación sugieren que el trabajo híbrido se presenta como una opción para garantizar el contacto social entre teletrabajadores, disminuir la percepción de soledad laboral y fortalecer las relaciones interpersonales. Adicionalmente, las empresas deben desarrollar estrategias que permitan identificar a los trabajadores susceptibles a sentirse solos y con dificultades en el relacionamiento, con el objetivo de evaluar la calidad del contacto social que tienen durante el horario de trabajo y gestionar su atención en el sistema de salud.

Aunque se anticipó la dificultad para acceder a una muestra grande de teletrabajadores por las características propias del trabajo a distancia, la profundidad del análisis utilizado en el enfoque AFI arrojó datos suficientes para evaluar los aspectos individuales, sociales y ocupacionales que modulan la percepción de la soledad en este grupo de participantes. Finalmente, el método AFI permitió al investigador examinar y sumergirse en una modalidad de trabajo en la que se encuentran muchos trabajadores en el mundo, así como las experiencias y sentimientos que surgen en ella. Se requieren futuras investigaciones cualitativas y cuantitativas para caracterizar más aspectos relacionados con la soledad y otros riesgos laborales presentes en el teletrabajo.

## Limitaciones

Este estudio cuenta con algunas limitaciones que deben ser tomadas en cuenta cuando se interpreten sus resultados. El AFI requiere homogeneidad en la muestra para que un grupo específico discuta experiencias relevantes para el objetivo de la investigación, pero puede afectar la generalización de conclusiones.<sup>27</sup> En este sentido, es importante señalar que los hallazgos que surgen de esta investigación provienen de una muestra pequeña de

hombres, adultos jóvenes, residentes en Colombia y con nivel educativo y socioeconómico alto, cuyas condiciones laborales son homogéneas para la modalidad de trabajo, pero heterogéneas en los sectores económicos donde los participantes se desempeñan. Por otra parte, la construcción y conducción de la investigación por un único investigador no permitió realizar triangulación de investigadores.

**Conflicto de intereses:** Ninguno declarado

## Referencias

1. Bzdok D, Dunbar RIM. Social isolation and the brain in the pandemic era. *Nat Hum Behav.* 2022; 6(10): 1333-1343. doi: 10.1038/s41562-022-01453-0.
2. Mäkineniemi JP, Oksanen A, Mäkikangas A. Loneliness and well-being during the covid-19 pandemic: The moderating roles of personal, social and organizational resources on perceived stress and exhaustion among finish university employees. *Int J Environ Res Public Health.* 2021; 18(13): 7146. doi: 10.3390/ijerph18137146.
3. Monyei FE, Igwe AA, Onyeonu EO, Kelvin-Iloafu LE, Ukpere WI. The impact of pro-social behaviours on workplace performance and sustainability of university administration. *Sustainability.* 2022; 14(14): 8853. Doi: 10.3390/su14148853
4. Wright S, Silard A. Unravelling the antecedents of loneliness in the workplace. *Human Relations.* 2021;74(7):1060-81. Doi: 10.1177/0018726720906013
5. Cacioppo JT, Hawkley LC. People thinking about people: the vicious cycle of being a social outcast in one's own mind. En: Williams KD, Forgas JP, Von Hippel W. *The social outcast: ostracism, social exclusion, rejection, and bullying.* 1st ed. New York: Psychology Press; 2005. p. 91-108.
6. Hu T, Zheng X, Huang M. Absence and presence of human interaction: the relationship between loneliness and empathy. *Front Psychol.* 2020; 11: 768. Doi: 10.3389/fpsyg.2020.00768
7. Miyake F, Odgerel CO, Hino A, Ikegami K, Nagata T, Tateishi S, et al. Job stress and loneliness among desk workers during the COVID-19 pandemic in Japan: focus on remote working. *Environ Health Prev Med.* 2022; 27: 33. doi: 10.1265/ehpm.22-00107.
8. World Health Organization, International Labour Organization. *Healthy and Safe Telework: technical brief.* Geneva; 2021. Citado: 21 diciembre 2023. Disponible en: <http://apps.who.int/bookorders>.
9. Beckel JLO, Fisher GG. Telework and worker health and well-being: a review and recommendations for research and practice. *Int J Environ Res Public Health.* 2022; 19(7): 3879. doi: 10.3390/ijerph19073879.
10. Zürcher A, Galliker S, Jacobshagen N, Lüscher Mathieu P, Eller A, Elfering A. Increased working from home in vocational counseling psychologists during COVID-19: associated change in productivity and job satisfaction. *Front Psychol.* 2021; 12: 750127. doi: 10.3389/fpsyg.2021.750127.

11. Moens E, Baert S, Verhofstadt E, Van Ootegem L. Does loneliness lurk in temp work? Exploring the associations between temporary employment, loneliness at work and job satisfaction. *PLoS One*. 2021; 16(5): e0250664. doi: 10.1371/journal.pone.0250664.
12. Fujii R, Konno Y, Tateishi S, Hino A, Tsuji M, Ikegami K, et al. association between time spent with family and loneliness among japanese workers during the COVID-19 pandemic: a cross-sectional study. *Front Psychiatry*. 2021; 12: 786400. doi: 10.3389/fpsyt.2021.786400.
13. Tong A, Sainsbury P, Craig J. Consolidated criteria for reporting qualitative research (COREQ): a 32-item checklist for interviews and focus groups. *Int J Qual Health Care*. 2007; 19(6): 349-57. doi: 10.1093/intqhc/mzm042.
14. Otzen T, Sampling techniques on a population study. *Int J Morphol*. 2017; 35(1): 227-32. Doi: 10.4067/S0717-95022017000100037.
15. Palaganas E, Sanchez M, Molintas MP, Caricativo RD. Reflexivity in qualitative research: a journey of learning. *Qualitative Report*. 2017; 22(2): 426-38. Doi: 10.46743/2160-3715/2017.2552
16. Olmos-Vega FM, Stalmeijer RE, Varpio L, Kahlke R. A practical guide to reflexivity in qualitative research: AMEE Guide No. 149. *Med Teach*. 2022; 45(3): 241-255. doi: 10.1080/0142159X.2022.2057287.
17. Barone W, Mitsunaga-Whitten M, Blaustein LO, Perl P, Swank M, Swift TC. Facing death, returning to life: A qualitative analysis of MDMA-assisted therapy for anxiety associated with life-threatening illness. *Front Psychiatry*. 2022; 13: 944849. doi: 10.3389/fpsyt.2022.944849.
18. Biggerstaff D, Thompson AR. Interpretative phenomenological analysis (ipa): a qualitative methodology of choice in healthcare research. *Qual Res Psychol*. 2008; 5(3): 214-24. Doi: 10.1080/14780880802314304
19. Duque H, Aristizábal Díaz-Granados ET. Análisis fenomenológico interpretativo. *Pensando Psicología*. 2019; 15(25): 1-24. Doi: 10.16925/2382-3984.2019.01.03
20. Díaz-Bravo L, Torruco-García U, Martínez-Hernández M, Varela-Ruiz M. La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Inv Ed Med*. 2013; 2(7): 162-167.
21. Schettini P, Cortazzo I. Técnicas y estrategias en la investigación cualitativa. Buenos Aires; 2016. 1-106 p.
22. International Labour Organization. An employers' guide on working from home in response to the outbreak of COVID-19; 2020. Citado 27 enero 2023. Disponible en: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_dialogue/---act\\_emp/documents/publication/wcms\\_745024.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---act_emp/documents/publication/wcms_745024.pdf)
23. Sandoval-Reyes J, Idrovo-Carlier S, Duque-Oliva EJ. Remote work, work stress, and work-life during pandemic times: a Latin America situation. *Int J Environ Res Public Health*. 2021; 18(13): 7069. doi: 10.3390/ijerph18137069.
24. Golden TD, Veiga JF, Dino RN. The impact of professional isolation on teleworker job performance and turnover intentions: Does time spent teleworking, interacting face-to-face, or having access to communication-enhancing technology matter? *J Appl Psychol*. 2008; 93(6): 1412-21. doi: 10.1037/a0012722.
25. Microsoft Corporation, Nimbutech. Trabajo híbrido: Guía para líderes empresariales; 2022. Citado: 8 enero 2023. Disponible en: [https://www.nimbutech.com/uploads/1/2/6/4/126486377/trabajo\\_h%C3%ADbrido\\_-\\_gu%C3%ADa\\_para\\_l%C3%ADderes\\_empresariales\\_-\\_nimbutech.pdf](https://www.nimbutech.com/uploads/1/2/6/4/126486377/trabajo_h%C3%ADbrido_-_gu%C3%ADa_para_l%C3%ADderes_empresariales_-_nimbutech.pdf)
26. Diefenbach S. Social norms in digital spaces: Conflict reports and implications for technology design in the teleworking context. *Z Arbeitswiss*. 2023; 77(1): 56-77. doi: 10.1007/s41449-022-00332-8.
27. Smith JA, Osborn M. Interpretative phenomenological analysis. En: Smith JA. *Qualitative psychology: A practical guide to research methods*. 2nd ed. SAGE; 2008. p. 53-80.

© Universidad Libre. 2023. Licence Creative Commons CC-by-sa/4.0. <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.en>

