

**Efectos Psicofisiológicos por el uso de las TIC en los docentes del Programa de Enfermería
de una universidad pública, Norte de Santander, Colombia, año 2022**

Vanesa Milena Carvajal Durán

**Proyecto de tesis de grado para optar por el título de especialista
en Pedagogía Universitaria**

Universidad de Pamplona

Facultad de Postgrados

Pedagogía Universitaria

2022

**Efectos Psicofisiológicos del uso de las TIC en los docentes del Programa de Enfermería de
una universidad pública, Norte de Santander, Colombia, año 2022**

Vanesa Milena Carvajal Durán

Universidad de Pamplona

Facultad de Postgrados

Pedagogía Universitaria

2022

Tabla de contenido

Resumen	5
Introducción	7
Capítulo I: El Problema	9
Planteamiento del problema	9
Formulación del problema	12
Objetivos	13
Objetivo general	13
Objetivos específicos	13
Justificación	14
Capítulo II: Marco Teórico Referencial	19
Antecedentes	19
Internacionales	19
Nacionales	23
Regionales	25
Bases teóricas	25
Conceptualización del término tecnoestrés.	25
Conceptualización del término Burnout	27
Taxonomía del tecnoestrés	28

Tecno ansiedad	29
Tecno fatiga	29
Tecno adicción	30
Metodología WONT para la evaluación y prevención de riesgos Psicosociales	31
Estrategias y protocolo de prevención del tecnoestrés	34
Conceptualización del estrés laboral: La aproximación clásica. El estrés laboral como desajuste.	35
Conceptualización del estrés laboral: Aproximaciones teóricas recientes al estrés laboral.	38
El Estrés.	40
Ciclo del estrés	42
Estrés Laboral	44
¿Qué es el Burnout?	46
Un modelo sistemático del estrés.	47
Marco conceptual	48
Marco legal	51
Capitulo III: Marco Metodológico	54
Enfoque de la investigación	54
Diseño de la investigación	54
Población y muestra	55
Población	55

Muestra	58
Técnicas e instrumentos de recolección de datos	58
Fases en el desarrollo de la investigación	59
Validación de instrumentos	60
Capítulo V: Análisis de Resultados	67
Capítulo VI: Conclusiones y recomendaciones	68
Conclusiones	68
Recomendaciones	69
Referencias Bibliográficas	70
Anexos	75

Resumen

Actualmente se ha dado un cambio en el quehacer educativo a partir de la incorporación de las Tecnologías de la Información y Comunicación, como consecuencia de la pandemia por Covid 19, que trajo a la docencia el teletrabajo y el uso de las TIC.

La investigación tiene como objetivo analizar los efectos Psicofisiológicos del uso de las TIC en los docentes del Programa de Enfermería de la Universidad de Pamplona en Norte de Santander, Colombia. El estudio corresponde a una investigación de tipo cuantitativa, con un diseño no experimental, transversal, descriptivo, con una población conformada por 44 docentes, que de acuerdo a su disposición de participar en el estudio constituirían la muestra. Estos docentes realizaran el desarrollo del cuestionario RED_TIC, con el fin de identificar la existencia del tecnoestrés y el comportamiento de las variables que lo conforman, además de la aplicación y análisis de resultados del test de estrés laboral adaptado al del IMSS de México.

Palabras claves: Efectos Psicofisiológicos, tecno estrés, tecno ansiedad, tecno adicción, tecno fatiga y burnout.

Abstract

Currently there has been an important change in the educational task from the incorporation of Information and Communication Technologies, as a consequence of the Covid 19 pandemic, which brought teleworking and the use of ICT to teaching.

The research aims to analyze the psychophysiological effects of the use of ICT in teachers of the Nursing Program at the University of Pamplona in Norte de Santander, Colombia. The study corresponds to a quantitative research, with a non-experimental, cross-sectional, descriptive design, with a population made up of 44 teachers, who, according to their willingness to participate in the study, would constitute the sample. These teachers will carry out the development of the RED_TIC questionnaire, in order to identify the existence of technostress and the behavior of the variables that comprise it, in addition to the application and analysis of the results of the occupational stress test adapted to that of the Mexican IMSS.

Keywords: Psychophysiological Effects, Techno stress, techno anxiety, techno addiction, techno fatigue and burnout.

Introducción

Esta investigación pretende describir como las tecnologías que existen actualmente, intervienen en el quehacer de la docencia, la forma como estos nuevos contextos educativos pueden afrontar nuevos modelos de estrés, que para el caso objeto consistiría en el tecnoestrés y su relación en el desempeño laboral específicamente del personal docente que integra la facultad de enfermería de la Universidad de Pamplona.

La innovación y la aparición de nuevas tecnologías dan lugar a la implementación de nuevas herramientas tecnológicas que afectan la dinámica social y el desarrollo individual. Son muchos los beneficios que se generan a partir de los computadores, internet, teléfonos móviles. Pero también es notoria la aparición de nuevas conductas, percepciones, actitudes y comportamientos que se dan a partir del uso de estos instrumentos tecnológicos (Sunkel & Trucco, 2012).

El Tecnoestrés, es una de las alteraciones psicofisiológicas producidas por el uso constante de los medios tecnológicos, que puede llegar a afectar el desempeño laboral del personal docente (Salazar-Concha et al., 2020), por tanto se ve la necesidad de ampliar este conocimiento, mediante la realización de un estudio de carácter investigativo el cual tiene como tema central: Efectos Psicofisiológicos por el uso de las TIC en los docentes del Programa de Enfermería de la Universidad de Pamplona, Norte de Santander, Colombia. El objetivo principal de la investigación es: determinar los Efectos Psicofisiológicos generados por el uso de las TIC, en los docentes del Programa de Enfermería de una Universidad de Publica, Norte de Santander, Colombia.

Para cumplir con esta meta, se la aplicación del cuestionario RED_TIC y su escala de medidas. Al centrarse fundamentalmente en el área organizacional, este estudio beneficia en gran medida a los empleadores, ya que, de este modo, y conociendo los resultados del estudio, tendrán una base sólida de conocimientos en cuanto a identificar la influencia que el tecnoestrés genera en sus empleados, y principalmente como combatirlas; lo que se traducirá en un aumento gradual del desempeño laboral.

El presente informe está estructurado en base a seis capítulos: El primer capítulo trata la parte introductoria de la investigación, conteniendo elementos tales como: Los antecedentes previos de investigación, el planteamiento del problema, la Justificación del estudio, el contexto de estudio y las preguntas de investigación. El segundo capítulo se centra en describir los objetivos de la investigación: general y específicos. El tercer contiene la sustentación teórica que respalda la investigación. Un cuarto capítulo se centra en el diseño metodológico del estudio, tipo de investigación, enfoque, población y muestra, métodos y técnicas para la recolección de datos y el plan de análisis para la recolección de datos. El quinto capítulo explica los principales resultados a obtener en la investigación. El sexto capítulo describe las conclusiones y recomendaciones que se dan en el estudio. Un séptimo capítulo contiene los anexos de la investigación.



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



Capítulo I: El Problema

Planteamiento del problema

En el mundo se ha presentado una nueva forma de trabajo, debido a las medidas adoptadas por la aparición del Covid -19, que llevó a la población a permanecer en aislamiento voluntario y con esto fomentándose actividades virtuales o el teletrabajo, que consiste en ejecutar acciones laborales, como la educación, ya no de forma presencial o tradicional, sino a partir de la virtualidad, obligando a realizar tareas telemáticas que normalmente no ejecutaba el personal docente.

Estos cambios han traído consigo mayores requerimientos en el manejo de tecnologías, herramientas y plataformas, un mayor impacto del tiempo laboral, aumento en las actividades de ejecución del hacer, obligando a la construcción e implementación de más guías de aprendizaje, implementación de metodologías, como simuladores, talleres, videos, clases magistrales virtuales, encuentros individuales virtuales, sin dejar de lado un incremento en las tareas de preparación y calificación de todos estos elementos del hacer, saber y saber hacer.



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



Es importante analizar que las dinámicas laborales han cambiado en los últimos dos años, de manera notoria, y que la incorporación de las nuevas tecnológicas, hacen que surjan situaciones que cambian el contexto laboral de quienes han venido sometiéndose a nuevos retos en sus funciones y herramientas de trabajo. En los docentes la sobre carga laboral, la falta de capacitación en TIC y en habilidades relacionadas a la virtualidad, hace que surjan problemas de desempeño, desmejora en su bienestar laboral, afectando directamente el desarrollo del quehacer profesional y la calidad educativa.

Es así como surge el tema de "**tecnoestrés**" que no es más sino el reflejo de las alteraciones y los daños emocionales, psicológicos y físicos, que puede conllevar la ejecución del nuevo modelo de trabajo, donde también se integran términos de análisis como la **tecno ansiedad**, la **tecno fatiga** y la **tecno adicción** (Cardenas-Velasquez & Bracho-Paz, 2020), que son vinculantes con el escepticismo y la ineficiencia, todas estas permiten parametrizar esas consecuencias que se convierten en riesgos y daños que pueden afectar tanto laboral como individualmente para el caso objeto de estudio a los docentes.

A partir de este nuevo método pedagógico se observan jornadas extensas de trabajo por parte del docente, interferencias en el proceso pedagógico por las fallas en los medios informáticos y la capacidad de conectividad, que entorpecen el cumplimiento de las jornadas, causando mayor repetición de procesos académicos, duplicación de las tareas por la dificultad



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



la transmisión de información, ya que se crea la necesidad de verificar si el contenido ha llegado de forma clara y precisa a todos los estudiantes y en caso necesario, plantear actividades complementarias. También se observa que la virtualidad genera mayor esfuerzo en la elaboración de las clases, contenidos, evaluaciones y refuerzos, todo esto causando tecnoestrés, por los altos niveles de exigencia que estas acciones generan en los profesionales de la educación que normalmente hacían uso de la presencialidad.

Con el fin de analizar los efectos psicofisiológicos del uso de las tecnologías de la información y la comunicación en los docentes, que actualmente vivencian cambios en cuanto a la adopción del teletrabajo, se requiere de la aplicación de un instrumento cuantitativo como lo es el cuestionario tipo RED TIC, que permite conocer las características que se generan en cuanto al estrés laboral frente a las TIC, que también es reconocido como tecnoestrés, cuyos principales problema se dan en la presencia de escepticismo, fatiga, ansiedad, ineficiencia y adicción. (Salanova, 2005) complementando la investigación con la aplicación y análisis de la información que se logre obtener del estrés de estrés laboral, construido por el IMSS de México.

Teniendo en cuenta el cambio y frecuencia de uso de las TIC en el quehacer educativo cabe señalar que, así como lo menciona Brod (como se citó en Coppariz et al., 2018), en su obra, “el tecnoestrés es una enfermedad que afecta la capacidad de adaptación, a causa de la



SC-CER96940



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



carencia de habilidad para hacer uso de las tecnologías nuevas de una forma adecuada” y Weil y Rosen (como se citó en Coppariz et al., 2018) “como cualquier impacto negativo en lo cognitivo, comportamental, psicológico o fisiológico, efecto directo o indirecto del uso de tecnologías”. Es fundamental determinar cuál es la situación actual de los docentes frente al uso de las TIC y si esto les ha generado alguna disfuncionalidad (Said-Hung, 2015).

Cabe señalar también que, la respuesta al estrés psicosocial provoca cambios fisiológicos y de conducta que influyen a nivel del SNC y de los sistemas endocrino, cardiovascular, inmune y gastrointestinal, confirmando que se exponen los principales efectos del estrés psicosocial sobre los diferentes sistemas orgánicos (Foguet & García, 2021).

Formulación del problema

¿Cuáles serían los efectos psicofisiológicos del uso de las TIC en los docentes del Programa de Enfermería de una Universidad de Pública, Norte de Santander, Colombia, ¿año 2022?



SC-CER96940



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



Objetivos

Objetivo general

Determinar los efectos Psicofisiológicos del uso de las TIC en los docentes del Programa de Enfermería de una universidad de Pública, Norte de Santander, Colombia, año 2022.

Objetivos específicos

Identificar las características sociodemográficas de los docentes del Programa de Enfermería.

Establecer los efectos psicológicos ante el uso de las TIC, en los docentes adscritos al programa de enfermería.

Evaluar los efectos fisiológicos generados por el tecnoestrés, en el personal docente.

Relacionar los resultados obtenidos con las características sociodemográficas de la población objeto de estudio



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



Justificación

Con esta investigación se pretende conocer los efectos a partir de la implementación de las TIC, en el quehacer educativo de los docentes que hacen parte del Programa de Enfermería de la Universidad de Pamplona, con el fin de señalar los factores de riesgo que pueden favorecer la aparición del tecnoestrés, a partir de la nueva modalidad de trabajo, adquirido por los cambios causados por la aparición del COVID-19, identificando la tendencia laboral inmersa en el uso de las tecnologías, los múltiples cambios en los ambientes de trabajo y los nuevos elementos que ponen en riesgo el bienestar del docente.

Otro aporte importante consiste en determinar cuáles son las causas de este problema, cuales sus consecuencias y que alternativas podrían reducir su aparición o preexistencia, todo con el fin de garantizar un ambiente laboral saludable para los docentes, quienes por la situación actual se desempeñan en la virtualidad a tiempo completo y que ven reducidas todas las posibilidades de interacción presencial, viendo un aumento en su tiempo de trabajo y los requerimientos de habilidades y conocimientos en el manejo de plataformas y programas, que en condiciones no COVID-19, serian de uso limitado y esporádico.



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



Esta investigación toma importancia a partir de la necesidad de establecer acciones tanto preventivas como correctivas que garanticen la optimización de las condiciones de trabajo de la planta docente, bajo este entorno.

Además, Los accidentes laborales, el estrés, las largas horas de trabajos y las enfermedades relacionadas con el trabajo causan 374 millones de muertes al año y tienen grandes repercusiones tanto en el ámbito personal como en el familiar, no sólo desde un punto de vista económico, sino también en relación al bienestar físico y emocional a corto y a largo plazo, hacen que esta propuesta sea factible de realizar debido a la importancia que estos resultados puedan develarse para establecer nuevas estrategias de trabajo (ONU, n.d.).

Al mismo tiempo, la Organización Internacional del Trabajo calcula que a diario fallecen 1000 personas por accidentes laborales y otras 6500 mueren por enfermedades profesionales, llegando este aumento de cifras por causas del trabajo de 2,33 millones en 2014 a 2,78 millones en 2017(Organización Mundial de la Salud, 2017).

En razón, que esta problemática no solo afecta a los trabajadores ya que también puede afectar a la productividad de las empresas, y provocar interrupciones en sus procesos de producción y obstaculizar su competitividad, este trabajo se torna útil para determinar las



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



condiciones a que están expuestos los docentes ante los cambios tecnológicos a que han sido abocados por la problemática presente del COVID 19.

Al respecto conviene decir que la organización mundial de la salud expreso en el año 2017, que pérdida estimada de días de trabajo relacionadas con la seguridad y la salud laborales representan alrededor del 4% del Producto Interior Bruto mundial, una cifra que puede aumentar hasta el 6% en algunos países, lo que hace pensar que este trabajo puede ser un punto de referencia para ser utilizado en un contexto más amplio de aplicación, que permita conocer la real situación del docente. (Organización Mundial de la Salud, 2017).

En un estudios realizados en las Américas Central y otras regiones indican que el estrés laboral es un problema significativo, evidencia dado en las respuestas dadas en una encuesta sobre condiciones de trabajo en el cual más del 10% de los encuestados reportaron haberse sentido constantemente bajo estrés o tensión, tristes o deprimidos, o con pérdida de sueño debido a sus preocupaciones por las condiciones de trabajo.

Datos que igualmente reporta Argentina, Brasil y Chile, en donde el primer país citado mostró que un 26.7% de los trabajadores reportaron estrés mental debido a lo que ellos consideraron una excesiva carga de trabajo, el segundo Brasil, el cual evaluó ausentismo por accidentes y enfermedades ocupacionales reveló que el 14% de los servicios de salud



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



utilizados por año están relacionados con enfermedades mentales. Y en Chile se reveló que el 27.9% de los trabajadores y el 13,8% de los empleadores reportaron estrés y depresión en sus empresas, cifras que para este estudio se tornan de interés para el investigador ya que con su realización nos mostraría un panorama real de la condición del docente en el actual modelo de trabajo al que está abocado. (Organización Mundial de la Salud, 2017).

Los datos de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), en Colombia, estima estiman que uno de cada cinco trabajadores sufre de estrés o desgaste laboral, que también se conoce como síndrome de Burnout, siendo estos los factores más perjudiciales para la salud de los trabajadores y detonantes para los altos índices de rotación de personal en las organizaciones, lo anterior evidencia que siendo los docentes parte del capital humano fundamental para el engrane del proceso educativo se hace imprescindible hacer uso de investigación que aporten a la institución elementos constituyente para el descubrimiento educativos del uso de los TIC como elemento aportante en la academia- (Méndez Venegas, 2004) y más cuando la Organización Mundial de la Salud (OMS) incluyó en mayo de este año el estrés laboral, fatiga laboral o síndrome de Burnout, en su Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-11) (Barelli et al., 2018).

Por todos estos conceptos que enfatizan el riesgo que conlleva el estrés en cualquiera de sus formas, se puede afirmar que esta investigación y todas las que se vinculen a su materia



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



de estudio son fundamentales en la búsqueda de la identificación de las causas de este problema con el fin de poder diseñar modelos de alternativas tanto preventivas como correctivas, que reduzcan cada vez más la aparición de esta condición en el contexto laboral del país, ya sea por los altos costos financiero o humanos que se dan a partir del estrés, síndrome de burnout o tecnoestrés, dentro de los más frecuentes.

Basados en el uso del modelo RED TIC, creado por el equipo WONT, de la Universidad Juan I de España, así como el Test de estrés laboral elaborado y validado por el Instituto Mexicano de Seguros Sociales, que para el caso permitirían recopilar datos importantes acerca de la situación actual frente al estrés laboral, de planta docente del Programa de Enfermería de la Universidad de Pamplona, se estaría indagando de forma real sobre el efecto del uso de las tecnologías en el bienestar integral, recopilando datos acerca del tecnoestrés el cual permitiría modelar alternativas de solución que contribuiría a tener un mejor ambiente de trabajo



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



Capítulo II: Marco Teórico Referencial

Antecedentes

Internacionales

Alba Águila Otero en el año 2015, realizó una investigación en la universidad de Oviedo, titulada: en una investigación realizada en Asturias, cuyo objetivo era analizar el nivel de burnout existente que tienen los docentes de secundaria y su posible relación con diversas variables como son el trabajo emocional desempeñado en sus tareas como profesor, derivado del uso de las nuevas tecnologías, la satisfacción laboral y el apoyo social recibido, los tres instrumentos aplicados dieron como resultados que el burnout se correlaciona con el trabajo emocional, de modo que un mayor nivel de trabajo emocional ejercido aumenta la probabilidad de desarrollar el síndrome.

Mitchell Alberto Alarcón Díaz, Juan Antonio Fuentes Esparrell y Tatiana Isabel López Echevarría realizaron una investigación titulada Tecnoestrés docente y percepción de la calidad de servicio en la Universidad de San Ignacio de Loyola, en el año 2019, que tenía como objetivo conocer la asociación existente entre el tecnoestrés docente y la percepción de la calidad de servicio al interior de una universidad peruana usando una metodología



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



cuantitativa y no experimental, determinándose que el personal debe estar capacitado para estos nuevos sistemas de enseñanza y aprendizaje lo cual conlleva una mayor eficiencia, por ello las organizaciones presentan una dinámica cambiante de manera continua (Alcas et al., 2019).

Paula Araya Hormazábal y Valentina Ormeño González, realizaron una investigación titulada: Efectos del tecnoestrés causado por la transformación a clases online en instituciones de educación superior, en la Universidad de Talca, Chile, en el año 2020, que tenía como objetivo estudiar como la sobrecarga de trabajo, ambigüedad de rol, conflicto trabajo-hogar y rasgos de personalidad tales como el neuroticismo y extroversión influyen en la creación de tecnoestrés, usando una metodología para su procesamiento de desarrollaron dos modelos PLS-SEM, concluyendo que, tres causantes en ambos grupos fueron confirmadas como predictoras importantes: sobrecarga de trabajo, ambigüedad de rol y conflicto trabajo-hogar (Araya & Ormeño, 2020).

Brenda Odaliz Cornejo Hilario, En la Universidad César Vallejo año 2020, , realizó una investigación titulada Tecnoestrés en docentes de la zona de Puente Piedra-Lima, 2020, que tenía como objetivo identificar el nivel de Tecnoestrés según dimensión (esceptismo, ineficiencia, fatiga y ansiedad) en los docentes de la Zona de Puente Piedra 2020, mediante una metodología basada en un enfoque cuantitativo, tipo básica, nivel descriptivo, de diseño



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



no experimental y de corte transversal, Como resultado se halló que 46% (43) de profesores presento nivel bajo de Tecnoestrés, sin embargo, 28% (43) mostro nivel medio, así mismos; el 26% (43) nivel alto. Por otra parte, el 23% (43) presento niveles alto de esceptismo, 53% (43) alto nivel de fatiga y 26% (43) nivel alto de ansiedad, del mismo modo; un 19% (43) de los maestros encuestados presento niveles alto de ineficiencia. (Cornejo, 2020).

Boris Fernando Figuera López, realizo una investigación titulada las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) como generadoras de tecnoestrés en docentes tele trabajadores de la comuna de San Carlos Ñuble, en la Universidad de Concepción Campus Los Ángeles -Chile, en el año 2021, con el objetivo de determinar la relación entre el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) con la presencia de tecnoestrés en docentes tele trabajadores de enseñanza básica, estudio que corresponde a un diseño no experimental, transversal, descriptivo y correlacional, determinando una asociación significativa entre la variable socio laboral antigüedad en el establecimiento educativo, con el tecnoestrés (Figueroa, 2021).

William Ernesto Flores Amador, Mariby Del Carmen Romero Soto y Noé Ramón Sarmiento Lanuza, realizaron en la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, en el año 2017, una investigación titulada Influencia del tecnoestrés en el desempeño laboral del personal docente de Planta de FAREM Estelí, en el segundo semestre 2016, que tenía como



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



objetivo Identificar la influencia del tecnoestrés en el desempeño laboral del personal docente mediante una metodología de estudio mixto, abarcando instrumentos de índole cuali-cuantitativos con preponderancia cuantitativa. Los resultados obtenidos revelan que no se presenta un nivel significativo de tecnoestrés que este inmiscuido dentro de sus acciones intrínsecas, lo que indica que no perciben el tecnoestrés como algo que les genere una inferencia negativa en su desempeño laboral (Flores et al., 2017).

Oscar Javier Guaya Rodríguez y Allisson Annabel Zuñiga Arias, en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, en el año 2018, realizaron una investigación titulada Síndrome de Burnout en Docentes de la Carrera de Enfermería que tenía como objetivo determinar el Síndrome de Burnout en los docentes de la carrera de Enfermería de una universidad privada, mediante una metodología basada en una investigación fue de tipo descriptivo, cuantitativo, prospectivo y de enfoque transversal. Donde se obtuvieron los siguientes resultados: De acuerdo a las manifestaciones clínicas el 31% refirió no sentir ninguna, en cuanto a la manifestación física que prevalece representada con un 25% es tensión muscular. Como consideraciones finales podemos decir que los docentes presentan un nivel bajo de síndrome de Burnout en sus 3 dimensiones (Guaya & Zuñiga, 2018).



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



Nacionales

Luisa Alexandra Peña Pinzón y Andrea Juliana Jácome Barrero, realizaron una investigación titulada “Perfil del estrés en docentes de una institución oficial de secundaria de Bucaramanga” en la Universidad Cooperativa de Colombia, en el año 2020, que tenía como objetivo identificar las áreas de estrés de los docentes de tres instituciones oficiales de secundaria del Área Metropolitana de Bucaramanga por medio de la prueba perfil del estrés de Nowack generando estrategias para la mitigación del estrés producido, usando una metodología de tipo descriptiva, desde un enfoque cuantitativo. El principal aporte que dio este trabajo de grado al proyecto, es la detección del estrés en los docentes a partir de su actividad laboral (Peña & Jácome, 2019).

Paula Andrea Rodríguez Abril y Yury Maricela Yepes Acosta, realizaron una investigación titulada “Implicaciones del tecnoestrés en trabajadores: una revisión sistemática”, en la Universidad Santo Tomás, en el año 2020, que tenía como objetivo identificar las implicaciones psicosociales del tecnoestrés en los trabajadores por medio de una revisión sistemática de artículos científicos, usando una metodología se basa en el enfoque cuantitativo, de corte descriptivo, a partir de una revisión sistemática y análisis documental (Rodríguez & Yepes, 2020).



SC-CER96940



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



Daniela Giraldo Rivera y Daniela Giraldo Vargas, realizaron una investigación titulada “Tecnoestrés y demandas de trabajo en profesorado virtual / distancia de una universidad privada de Colombia”, en la Pontificia Universidad Javeriana de Cali, en el año 2020, que tenía como objetivo establecer la relación entre el tecnoestrés y las demandas del trabajo en profesorado virtual y/o a distancia de una universidad Colombiana, usando una metodología donde el diseño fue de tipo correlacional concluyéndose que si hay presencia de tecnoestrés tanto en nivel bajo, como en nivel alto en los participantes del estudio, se encontró que los educadores presentaron tecnoansiedad, fatiga, irritabilidad, ansiedad y depresión (Giraldo & Giraldo, 2020).

Anderson Gañán Moreno, Johnatan Julián Correa Pérez, Santiago Alejandro Ochoa Duque y Johnny Javier Orejuela Gómez, realizaron una investigación titulada: Tecnoestrés laboral derivado de la virtualidad obligatoria por prevención del Covid-19 en docentes universitarios de Medellín (Colombia), en la Universidad EAFIT de Medellín, en el año 2020, que tenía como objetivo describir las experiencias de tecnoestrés laboral derivado de la virtualidad obligatoria por Covid-19 en docentes universitarios, usando una metodología de estudio cualitativo con diseño descriptivo transversal, concluyendo que, en ese sentido, las causas de tecnoestrés se pueden dar por factores externos o internos al trabajo, dichas causas incluyen síntomas, procesos adaptativos y en otros casos produce malestar por el uso constante o inadecuado de las TIC, para disminuir el malestar y tecnoestrés se utilizan



SC-CER96940



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



estrategias de defensa, para así, evitar la patologización en los docentes universitarios (Gañán et al., 2020)

Regionales

Cesar Augusto Hernández Suarez, Audin Aloiso Gamboa Suárez y Mayra Alejandra Arévalo Duarte, realizaron una investigación titulada Competencias TIC para el desarrollo profesional docente en educación básica, en la Universidad Francisco de Paula Santander de Cúcuta, en el año 2016, que tenía como objetivo identificar y relacionar los niveles de competencias TIC que reportan los docentes de Básica, usando una metodología fundamentada en una investigación cuantitativa de enfoque descriptivo correlacional, los resultados muestran que los docentes exhiben un buen nivel de competencias TIC (Hernández et al., 2016).

Bases teóricas

Conceptualización del término tecnoestrés.

El estrés, definido por la Organización Mundial de la Salud como “un conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al cuerpo para la acción”, no siempre tiene connotación



SC-CER96940



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



negativa, de hecho, en este punto conviene distinguir entre dos tipos de eustrés o estrés positivo y distrés o estrés negativo (Mirraño, 2011). Este último, que se produce por una tensión permanente y excesiva acompañada de ansiedad, obstaculiza el desarrollo normal de las tareas realizadas por los individuos y pueden incluso causar problemas serios de salud (Dirección General de Tráfico, Madrid, 2014). Si la situación estresante persiste y el organismo no es capaz de enfrentarlo adecuadamente, el estrés puede provocar desajuste o desequilibrio permanente a nivel físico, psicológico y social. Cuando el estrés surge en relación con el uso de las TIC, ya sea por la incapacidad de dominar la tecnología al ritmo que va surgiendo, por la preocupación constante de aplicarla de forma correcta o por el simple hecho de enfrentar la obligación de adoptarla por la evolución de los procesos en las organizaciones incluyendo el entorno escolar, se denomina estrés tecnológico o tecnoestrés (Salanova, Llorens, Cifre, & Nogareda, 2007). Este tipo de estrés ha sido más relacionado con el ambiente laboral (De Prado, 2009), pero hay estudios que demuestran su presencia en los procesos educativos (Cong, 2019) (López et al., 2019).

Es una enfermedad de adaptación causada por la falta de habilidad para tratar y manejar las nuevas tecnologías del computador de forma sana (Craig, 1984). Dichos deseos generan estrés, dolor y angustia en quienes se ven privados de su vicio. Este mal aqueja a quienes viven inmersos en el mundo de las actualizaciones (Quecha, 2008) (Díaz, 2012).



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



Esta patología surge como consecuencia de no poder trabajar con las nuevas tecnologías y se manifiesta de dos maneras distintas pero conectadas entre sí: la relación conflictiva con las tecnologías de la información y su identificación exagerada. Ambas manifestaciones aparecen en la vida diaria de varias maneras, y se expresan desde la tensión ante la imposibilidad de manejar un teléfono móvil o un ordenador portátil hasta la ansiedad por revisar a cada momento el correo electrónico, o la obsesión por extender las jornadas laborales por estar conectado a Internet (Fabregat et al., 2002).

Conceptualización del término Burnout

El tecnoestrés puede generar ansiedad e insatisfacción, así como daños organizacionales (por ejemplo, absentismo y reducción del desempeño sobre todo debido al no uso o mal uso de las TIC en el puesto de trabajo (Prieto, 1996). Además, el tecnoestrés podría acabar desarrollando también lo que se conoce como burnout, también síndrome de quemarse por el trabajo) (Cifre, 2003:153). Éste es llamado Síndrome de Fatiga Informativa, uno de los problemas surgidos en la era digital, y es padecido por personas que no sólo trabajan con la computadora y usan variados aparatos tecnológicos, sino que sienten que dependen de ellos. (Díaz, 2012)



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



Burnout o síndrome de estar quemado. Esta sintomatología es una de las protagonistas inherentes al tecnoestrés. Fue denominada por vez primera en 1969 como staffburnout²⁴. Posteriormente en la década de los 70, se acuñó el término que conocemos hoy en día. En 1986, algunos psicólogos norteamericanos, como C. Maslach y S. Jackson, definieron este estado como “un síndrome de cansancio emocional, despersonalización, y una menor realización personal, que se da en aquellos individuos que trabajan en contacto con clientes y usuarios”²⁵. Se considera por tanto la forma más importante de estrés laboral al producirse, por el proceso acumulativo del uso de las TIC, un agotamiento emocional de desgaste, fatiga, irritabilidad, y de respuestas negativas hacia uno mismo²⁶. Su incorporación al mundo laboral es de aplicación reciente (Aragüez Valenzuela, 2017)

Taxonomía del tecnoestrés

La taxonomía del tecnoestrés identifica una gran diversidad de trastornos, los cuales han sido señalados por el Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales debido a las consecuencias perjudiciales para la salud de los trabajadores: tecno ansiedad, tecno fatiga y tecno adicción (Aragüez Valenzuela, 2017).



SC-CER96940



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



Tecno ansiedad

La tecno-ansiedad se refiere al miedo o aprensión que produce utilizar las TIC, al igual que sentirse inseguro al llevar a cabo tareas con la tecnología (Krystel & Espinoza, 2020).

Se presenta esta situación cuando se experimenta un elevado nivel de actividad fisiológica, así como un incremento de la tensión y el malestar, por el uso de algún sistema o herramienta tecnológica en el trabajo. Es el tipo de tecnoestrés más conocido, donde los trabajadores experimentan altos niveles de activación fisiológica de carácter no placentero y sienten tensión y malestar por el uso, ya sea presente o futuro, de las TIC (Aragüez Valenzuela, 2017).

La tecno ansiedad podría ser considerado como un ejemplo claro de tecnofobia, ya que la propia ansiedad de los trabajadores desencadena actitudes escépticas respecto al uso de las tecnologías, ocasionando pensamientos negativos sobre la propia capacidad y competencia de las mismas (Aragüez Valenzuela, 2017).



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



Tecno fatiga

Según Schaufeli et al. (2008), la tecno-adicción se refiere a cuando un individuo no es capaz de ‘desconectarse’ de las TIC. Este estado al ser extremo puede ser compulsivo, lo cual hace que la persona trabaje hasta fuera de su horario laboral) (Krystel & Espinoza, 2020)

Se caracteriza por sentimientos de cansancio y agotamiento, tanto de carácter mental como cognitivo, que puede verse incrementado por actitudes de recelo y desconfianza frente a la eficacia de la utilización de las tecnologías en el puesto de trabajo. Este trastorno se encuentra intrínsecamente relacionado con el síndrome de fatiga informativa al que anteriormente hemos hecho referencia, ya que proviene de la sobrecarga de la información que las tecnologías producen a los trabajadores en su uso (Aragüez Valenzuela, 2017).

Ciertamente, el desgaste ocupacional y la maximización de los factores (tales como: la iniciativa, la responsabilidad, la autonomía, o la presión por el rendimiento, etc.), se encuentran unidos al sobre-exceso de estímulos informativos y comunicacionales, los cuales desencadenan una fatiga cognitiva y una activación de enfermedades de carácter mental como neuronal (Aragüez Valenzuela, 2017).



SC-CER96940



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



Tecno adicción

La tecno-fatiga se refiere al cansancio derivado del uso de las TIC (Krystel & Espinoza, 2020).

Es un fenómeno que se caracteriza por la incontrolable necesidad de hacer frente a un uso continuado, obsesivo y compulsivo de las nuevas tecnologías en todo momento y en todo lugar. Los síntomas en este caso pueden ser: insomnio, depresión, ansiedad, irritabilidad, y soledad. El hecho de pasar mucho tiempo “conectado” a la actividad adictiva (en este caso las tecnologías), hace que se reduzca el tiempo que dedica el adicto a otras actividades tales como: la vida familiar, las relaciones sociales y las aficiones. En el caso de que el trabajador utilice las tecnologías para desarrollar su actividad laboral, puede desencadenar que se produzca una adicción al trabajo por estar constantemente conectado al mismo, dificultando la conciliación de su vida personal y familiar, así como de su salud (Aragüez Valenzuela, 2017).

Metodología WONT para la evaluación y prevención de riesgos Psicosociales

En el equipo de investigación WONT (Work & Organization NeTwork) se ha desarrollado una metodología en los más de 10 años que vienen trabajando sobre el tema de



SC-CER96940



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



la prevención psicosocial, en colaboración con otros grupos de investigación europeos como el Instituto de Investigación Holandés sobre Salud Ocupacional. La metodología que se ha desarrollado no está limitada a la detección de riesgos y peligros psicosociales, sino también al desarrollo de estrategias organizacionales para prevenir el estrés psicosocial y optimizar la salud y el bienestar organizacional. El objetivo final es la creación de organizaciones más “saludables”. Se habla de metodología WONT porque no se limitan las tareas de evaluación y acciones preventivas a la mera administración de un cuestionario de evaluación y detección de riesgos, sino que es “algo más”. Por una parte, ese instrumento de evaluación debe diagnosticar, pero también valorar los riesgos y establecer acciones preventivas que se deriven “directamente” de los resultados de evaluación. Pero, aunque un buen instrumento de evaluación es un gran primer paso, no queda todo en esto, sino que en función de los resultados de la evaluación luego se debe intervenir en la prevención u optimización de determinados factores psicosociales. Se habla de optimización, porque muchas veces se descuida este aspecto en la prevención (Salanova et al., 2006).

En ocasiones, se ha detectado que no existen riesgos relevantes tras una evaluación, sino que los niveles de bienestar psicosocial son buenos. Es un error pensar que ante estas situaciones no se debe hacer nada. Por una parte, si los factores psicosociales no se mantienen o mejor optimizan, con el tiempo, pueden llegar a convertirse en verdaderos riesgos psicosociales. Pero, además, desde los nuevos planteamientos de la Psicología Positiva



SC-CER96940



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



(Salanova, Martínez y Llorens, 2005), los niveles de bienestar y salud psicosocial y organizacional se pueden “optimizar” y dar lugar así a organizaciones “saludables” y a trabajadores “sanos” psicosocialmente hablando. Este es el objetivo último: contribuir a la generación de organizaciones saludables. Desde esta perspectiva, las organizaciones pueden convertirse en inteligentes, innovadoras, vivas, imaginativas y adaptativas a los cambios futuros. Para generar organizaciones sanas hay tener en cuenta cuatro dimensiones básicas, que son: factores ambientales, salud física, salud mental y salud social (Cooper y Cartwright, 1994; Stephen, 1994) (Salanova et al., 2006).

Las organizaciones saludables tienen las siguientes características (Bennet, Cook y Pelletier, 2002):

1. Tienen en cuenta dimensiones múltiples del bienestar psicológico de sus empleados (bienestar físico, social, emocional, etc.).
2. Consideran múltiples niveles de salud, esto es, nivel individual, grupal y a través de la organización en su conjunto.
3. Se comprometen en un seguimiento continuo de la salud a lo largo del tiempo (“Health monitoring”).
4. Se esfuerzan en proveer programas y políticas que incrementen el bienestar de sus empleados.



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



5. Mantienen la congruencia a dos niveles: entre la organización y su ambiente externo, y entre los componentes internos de la organización (Ej., comunicación interna).

6. Son conscientes de las tensiones implicadas en mantener niveles óptimos de salud (Ej. servicio al cliente). (Salanova et al., 2006)

Estas organizaciones proporcionan un lugar de trabajo idóneo donde los empleados tienen confianza en la dirección de la empresa, están satisfechos de lo que hacen y les resulta agradable trabajar con sus compañeros. Una empresa de estas características ofrece un buen entorno de desarrollo más que un sueldo apropiado o un paquete de beneficios interesantes. Son organizaciones con altos niveles de bienestar psicosocial y bajos niveles de estrés, malestar psicosocial y absentismo de los empleados.

Pero, por supuesto, estas organizaciones realizan evaluaciones periódicas de factores psicosociales porque son los ingredientes básicos de su “salud psicosocial”. Desde el WONT se insiste en la necesidad de evaluar “factores” psicosociales que incluyen tanto aspectos negativos (ej. Burnout, ansiedad) como positivos (ej. Engagement, Flow) (para una revisión de estos nuevos conceptos positivos ver Salanova, Agut y Peiró, 2004; Salanova y Schaufeli, 2004; Salanova, Martínez, Cifre y Schaufeli, 2005). (Salanova et al., 2006)



SC-CER96940



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



Estrategias y protocolo de prevención del tecnoestrés

Frente al tecnoestrés laboral y el malestar que este conlleva, los trabajadores utilizan algunas estrategias de defensa para poder sobrellevar la carga en el teletrabajo. Estas estrategias se pueden presentar de forma individual o colectiva.

Respecto a las estrategias utilizadas de manera individual por los docentes universitarios, se presenta la evitación en tiempo de ocio del uso de aparatos tecnológicos después del trabajo, pues consideran que ya están muy agotados de ver las pantallas en su trabajo todo el día, para esto prefieren mejor leer, cocinar o tomar siestas, realizar actividad física, también buscar una adaptabilidad al cambio, para esto, usar también la tecnología para la recreación, un ejemplo de esto sería el ver memes en redes sociales, cosa que ayuda a los sujetos a gozar de las situaciones difíciles, que suceden como forma de terapia para poder afrontarlas, incluso algunas personas indicaron que los sueños fueron una forma de disminuir los síntomas, ya que estos los recreaban en otros espacios antes utilizados.

Otras estrategias colectivas utilizadas, fueron las brindadas por las universidades, las capacitaciones en las plataformas, el tiempo de adecuación y aprendizaje para esto, la creación de espacios virtuales en los que se pudiera compartir todas las situaciones que van sucediendo, apoyarse entre compañeros, etc. (Gañan et al., 2020).



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



Conceptualización del estrés laboral: La aproximación clásica. El estrés laboral como desajuste.

Con frecuencia, el estrés laboral se ha considerado una experiencia subjetiva de una persona, producida por la percepción de que existen demandas excesivas o amenazantes difíciles de controlar y que pueden tener consecuencias negativas para ella. Estas consecuencias negativas para la persona se denominan tensión (strain), y las fuentes de las experiencias de estrés, anteriormente mencionadas, se denominan estresores. El análisis de los estresores es muy importante en el proceso de la prevención y control del estrés laboral. Son los estímulos que desencadenan las experiencias de estrés-tensión. Los estresores se han conceptualizado de diferentes formas. Desde una definición dimensional, los autores han tomado en consideración dimensiones tales como la frecuencia de ocurrencia, su intensidad, su duración y predictibilidad (Patt y Barling, 1988). De hecho, la combinación de estas dimensiones da lugar a varias categorías de estresores que son útiles para su análisis, prevención y control. Los autores señalados han identificado las siguientes categorías: agudos, crónicos, diarios, y catastróficos o desastres (Peiro, 2014).

En función del análisis del contenido de los estresores laborales, Peiró (1999a) revisó los estresores más importantes y estableció 8 categorías: 1) incluye aquellos relacionados con el ambiente físico, los riesgos ambientales y las condiciones laborales (ruido, temperatura,



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



espacio disponible, etc.); 2) dedicada a la organización laboral (turnos, carga de trabajo); 3) se centra en los contenidos del puesto tales como el control, la complejidad, las oportunidades para el uso de habilidades, la identidad y el significado de la tarea, el feedback de la tarea, etc.; 4) dedicada a los estresores de rol (conflicto de rol, ambigüedad de rol, sobrecarga de rol, etc.); 5) incluye todos los estresores derivados de las relaciones y las interacciones sociales (relaciones con los supervisores, los compañeros, los subordinados, los clientes, etc.); 6) dedicada a los aspectos de desarrollo laboral, tales como el cambio de puesto, las promociones, y el desarrollo y las transiciones de carrera; 7) toma en consideración las características de la organización tales como la tecnología que se tiene que usar, la estructura y el clima social de la organización; y 8) aborda la interfaz entre el trabajo y otras esferas de la vida como fuentes de estrés (los conflictos trabajo-familia y familia-trabajo, etc.).(22)

Algunos modelos teóricos han pretendido identificar no sólo el contenido de los estresores sino también el proceso por el que ciertas características ambientales (externas) o personales (internas) se vuelven estresantes para alguien. Una respuesta a esta cuestión que ha tenido mucho éxito es la aportada por Karasek (1979). Desde su punto de vista, lo que hace que una condición o situación sea estresante es la falta de control de la persona para afrontar las altas demandas que provienen normalmente del ambiente (Sanchez, 2011).



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



El modelo Demandas-Control sugiere que la fuente de estrés se encuentra en el desajuste entre las demandas existentes y el control (decisiones latitudes) que tiene la persona para afrontar dichas demandas. Demerouti, Bakker, Nachreiner y Schaufeli (2001) han formulado un modelo similar, que amplía la noción de control a la de “recurso”. En este modelo los recursos no se consideran sólo a nivel de puesto sino también a nivel grupal u organizacional. Warr (1987) presentó otro modelo para explicar lo que constituye un estresor (Sanchez, 2011).

En su Modelo Vitamínico diferencia nueve tipos de estresores: la falta de control, la falta de oportunidad para el uso de habilidades, la generación externa de metas, la falta de variedad, la incertidumbre ambiental, la baja disponibilidad de dinero, la falta de seguridad física, la falta de contacto interpersonal y la posición social poco valorada. Warr agrupa dichos estresores en dos grandes categorías: 1) los que son similares a las vitaminas BC, en cuyo caso, baja cantidad de dichas características produce estrés, mientras que grandes cantidades no tienen efectos negativos, por ej. la disponibilidad de dinero; y 2) los que son similares a las vitaminas AD, que producen efectos negativos tanto por defecto como por exceso, por ej., la variedad en el trabajo (Sanchez, 2011).

Es interesante señalar que el ajuste es también el concepto clave de esta teoría. El bienestar está relacionado con el ajuste entre la cantidad presente de las características



SC-CER96940



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



laborales y las que requiere la persona, teniendo en cuenta que la cantidad que requiere cada uno y el umbral aceptable puede variar de persona a persona en función de algunas características personales y ambientales (Sanchez, 2011).

Conceptualización del estrés laboral: Aproximaciones teóricas recientes al estrés laboral.

Aunque el concepto de ajuste entre la persona y las características relevantes de su ambiente laboral es importante para comprender el estrés, no es lo suficientemente comprensivo para entender los fenómenos emergentes en el trabajo y las organizaciones. Otros temas, como las complejas dinámicas de intercambio entre las partes implicadas en la situación laboral, merecen atención. Así, es importante comprender el equilibrio en el intercambio entre los empleados y la empresa o entre los diferentes actores del ambiente laboral. Para comprender este equilibrio, se vuelven relevantes varios mecanismos y procesos sociales, tales como la comparación social (Buunk, Zurriaga, Peiró, Nauta y Gonsalves, 2005; Carmona, Buunk, Peiró, Rodríguez y Bravo, 2006), la justicia (Martínez-Tur, Moliner y Carbonell, 2003) y la reciprocidad. Los modelos de justicia proporcionan un interesante marco teórico para abordar el estudio del estrés laboral y los resultados tanto positivos como negativos que surgen de tales experiencias (Cropanzano, Goldman, y Benson, 2005; Moliner, Martínez-Tur, Peiró y Ramos, 2005). De esta forma, además de tener en cuenta las demandas



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



demandas y capacidades, y el ajuste entre los valores y expectativas de la persona y los de la empresa, la investigación futura tendrá que analizar la compleja dinámica de intercambio entre las partes. A este respecto, es necesario integrar la investigación sobre el poder (Peiró y Meliá, 2003) y el conflicto (Munduate, Ganaza, Peiró y Euwema, 1999) en los modelos teóricos que pretendan entender mejor el estrés laboral en las organizaciones. El poder y el conflicto son fenómenos complejos que desempeñan múltiples funciones en los sistemas sociales. No sólo se dan a nivel interpersonal, sino también a nivel social, implicando maniobras políticas. Estos procesos están extendidos a través de las organizaciones y juegan un papel significativo en los procesos sociales implicados en el estrés laboral (Sanchez, 2011).

El Estrés.

Entendemos por estrés una respuesta adaptativa, mediada por las características individuales y/o procesos psicológicos, la cual es a la vez consecuencia de alguna acción, de una situación o un evento externo que plantean a la persona especiales demandas físicas y/o psicológicas. Se asume, así como un “mecanismo de defensa” que conlleva un conjunto de reacciones de adaptación del organismo. Korman propuso en 1974 (citado por Ivancevich y Matteson, 1992) que existe un nivel de estrés óptimo para cada persona (Euestres), de manera que si esta mantiene un nivel de activación por encima o por debajo de ese nivel repercutirá



SC-CER96940



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



negativamente sobre el desempeño laboral (relación de “U” invertida entre activación y desempeño que establece que “la productividad mejora al incrementarse la tensión, hasta cierto punto en que se deteriora conforme el estrés se aleja de lo óptimo”). Por lo tanto, muy poca o demasiada tensión (Diestres) pueden resultar en una disminución de la productividad. La tensión surge también cuando se da un alejamiento de las condiciones de estrés óptimas, que no puede ser fácilmente corregido y causa un desequilibrio entre demanda y capacidad de control. Para que se den casos serios de tensión, la persona debe considerar como serias las consecuencias de no poder satisfacer las demandas (Durán, 2010).

Autores como Dolan, García y Díez (2005) y Bresó (2008) incorporan algunos factores emocionales, conductuales y cognitivos que pueden actuar como “amortiguadores” del estrés de una persona:

- Autoestima, Autonomía, percepción de Autoeficacia
- Apoyo social: emocional, material o físico
- Humildad y humor, como parte de una buena autoestima (Durán, 2010)



SC-CER96940



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



Así, integrando estos diferentes abordajes y propuestas (Ivancevich y Matteson, 1992; Rodríguez, 1999; Dolan et al. 2005; Bresó, 2008), podemos representar el grado de estrés de una persona de la siguiente forma:

$$E = \frac{D - (3A + S + 2H)}{R}$$

En donde

E: estrés

D: demandas o compromisos adaptativos (estresores)

R: recursos de control y afrontamiento situacional

A: autoestima, autonomía y percepción de autoeficacia

S: calidad del apoyo social percibido

H: humildad y humor

De esta forma se asume que el estrés tiene diferentes grados o manifestaciones, y que estas están en relación con las demandas o compromisos adaptativos (estresores potenciales) y los recursos de control y afrontamiento situacional con que cuenta, que son afectados por factores personales. (Durán, 2010)



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



Ciclo del estrés

Una experiencia se considera como estresante cuando se percibe cognoscitivamente como retardadora, desafiante, amenazante, dañina o desagradable para la persona. Las personas se diferencian por sus reacciones al estrés, dependiendo del significado psicológico que tenga el evento para ellos. El grado de ansiedad que experimenta el individuo se determina por la relevancia de la situación. Un ejemplo son las situaciones de logro en las cuales el estrés puede depender de las consecuencias del éxito o fracaso. El estrés se puede entender en términos de cuán importante es el estresor para la persona y hasta donde el evento estresor puede controlarse, es decir, qué habilidad tiene la persona para responder al estrés (ver Figura 1) (Durán, 2010).

La respuesta al estrés es el esfuerzo de nuestro cuerpo por adaptarse al cambio o, con mayor precisión, por mantener la homeostasis. Experimentamos estrés cuando no podemos mantener o recuperar este equilibrio personal. En condiciones de vida como las que actualmente tenemos no es posible eliminar el estrés; lo que si podemos hacer es desarrollar habilidades y estrategias tanto individualmente como en la organización, para manejar y controlar de una manera más sana las situaciones de estrés negativo, es decir, crear defensas mediante el conocimiento de las reacciones del organismo ante estas situaciones y aprender



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



a manejarlo utilizando diferentes técnicas, para una mayor productividad y mejores resultados de un estado óptimo (Durán, 2010).



Figura 1. Ciclo del estrés.

Fuente: (Durán, 2010).

El estrés en el trabajo genera en las empresas una serie de consecuencias negativas en su productividad al igual que en la motivación, satisfacción y compromiso laboral de sus colaboradores. Se asocia con un incremento de accidentes, ausentismo, incapacidades y enfermedades ocupacionales. Propicia más conflictos interpersonales en el trabajo y en la familia, mayor índice de errores, incide en la toma de decisiones, en el bajo rendimiento ocupacional, distanciamiento afectivo con clientes, aumento en los gastos en materia de salud y rotación de personal, entre otros aspectos. Desde esta perspectiva, auto administrar el estrés



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



significa, en última instancia, tener control sobre la propia vida, manejando efectivamente tanto los síntomas como las causas del estrés en los diferentes ámbitos de la vida. El “barómetro” que permitirá diferenciar el “euestres” del “diestres” es el bienestar: el estado físico, psíquico, moral de una persona en concreto (Durán, 2010).

Estrés Laboral

Ampliando el concepto de Estrés para ubicarlo en un contexto específico, entendemos por Estrés Laboral un desequilibrio percibido entre las demandas laborales y la capacidad de control, aspiraciones de la persona y la realidad de sus condiciones de trabajo que generan y una reacción individual congruente con la percepción del estresor (es) laboral (es). Es, entonces, una respuesta adaptativa: una reacción individual del trabajador/a ante una situación relacionada con su trabajo, percibida y valorada como un desafío o reto positivo, o como amenazante o dañina, a partir de la relación entre las demandas laborales y los recursos necesarios para atenderla. La percepción de falta de control sobre la situación y el sentimiento de sobreesfuerzo, originan desgaste por exceso de activación, manifestándose de diferentes formas (físicas, emocionales y conductuales). Las percepción y valoración esta mediada por las características personales (diferencias individuales) frente a las exigencias de las tareas en sus diferentes grados, así como la percepción de logro resultante. En situaciones laborales todos tenemos diferentes grados de estrés. Lo que debe propiciar la persona y la organización



SC-CER96940



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



es la preponderancia de condiciones que impulsen un estrés positivo (eustrés) (Durán, 2010).

Basados en Bresó (2008) y Dolan et al. (2005) podemos indicar tres factores intervinientes en el Estrés Laboral:

1. Recursos personales: refiere a las características del trabajador tales como habilidades, aspiraciones, necesidades, valores, creencias de eficacia personal (autoeficacia), capacidad de control del medio (locus de control), entre otros aspectos.

2. Recursos laborales: son las características del trabajo que reducen las demandas y sus costos asociados; y / o estimulan el crecimiento personal, el aprendizaje y la consecución de metas

3. Demandas laborales: entendidas como las características del trabajo que requieren un esfuerzo físico y/o psicológico (mental y emocional) y por tanto tiene costes físicos y/o psicológicos (Durán, 2010).

¿Qué es el Burnout?

Según Maslach (1993). El burnout laboral es un síndrome psicológico que implica una respuesta prolongada a estresores interpersonales crónicos en el trabajo. Las tres dimensiones claves de esta respuesta son un agotamiento extenuante, sentimiento de cinismo



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750

y desapego por el trabajo, y una sensación de ineficacia y falta de logros. Esta definición es una afirmación más amplia del modelo multidimensional que ha sido predominante en el campo del burnout (Romero et al., 2014).

Un modelo sistemático del estrés.

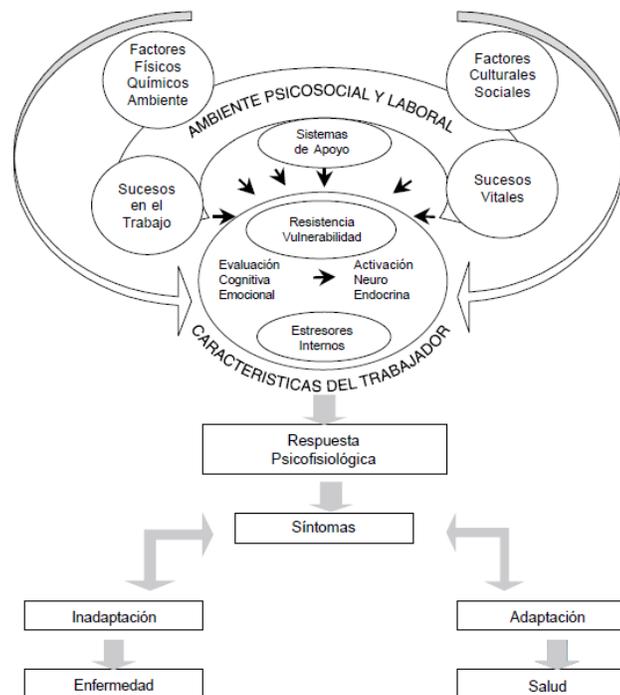


Figura 2. Un modelo sistemático del estrés.

La interacción de los estresores, estímulos agradables y las características individuales, condicionan el tipo de respuesta, así como la sintomatología presente y finalmente el grado de adaptación, de donde surgen la manifestación o no de alteraciones en



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



la salud del trabajador. Adaptado de Cruz y Vargas (1998) por Campos, (2001) (Lopez & Campos, 2002).

Tabla 1. Síntesis de categorías de estresores.

Factores Psicosociales	<ul style="list-style-type: none">• Acontecimientos o Cambios Vitales. Generados en la propia esfera del trabajador o bien en su círculo familiar o social cercano. Globalizan todos aquellos elementos mencionados por los autores dentro de esta área.• Eventos Socio-Culturales. Eventos dentro del rango social, pero de un ámbito más amplio. Implica cambio cultural.
Factores Biológicos	<ul style="list-style-type: none">• Procesos o necesidades de carácter fisiológico u orgánico. Globaliza todos aquellos elementos mencionados por los autores dentro de esta área.
Factores Físicos-Químicos-Ambientales	<ul style="list-style-type: none">• Tal como se establece en la nomenclatura, se abordan los estímulos dentro de los tres ámbitos mencionados. Estos elementos se encuentran muy relacionados con los factores biológicos, ya que en general, constituyen estímulos que desencadenan procesos fisiológicos. Globaliza todos aquellos elementos mencionados por los autores dentro de estas áreas.
Factores Psicológicos	<ul style="list-style-type: none">• Esta categoría posee características específicas. Primero, la valoración personal es el elemento fundamental en esta área. Segundo, acorde a esa valoración cualquier estímulo puede transformarse en un estresor.
Factores Laborales	<ul style="list-style-type: none">• Cualquier elemento o hecho relacionado con el trabajo puede resultar para alguien en determinado momento, productor de estrés (Ocaranza, 1993 <i>cfr.</i> González, 1999; <i>cfr.</i> Campos 2001).

Fuente: (Lopez & Campos, 2002).



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



Marco conceptual

Estrés. Se define el estrés como un constructo interactivo, que constituye una reacción de la persona tanto en el ámbito fisiológico como psicológico, ante un estímulo configurado por la interacción de factores individuales, ambientales y sociales, y que conlleva a un proceso de adaptación o desequilibrio del organismo. (Lopez & Campos, 2002).

Estrés Percibido. Se refiere a la calidad del cambio, es decir, como percibe el sujeto el cambio en su vida o el modo como el trabajador percibe y organiza la información, el significado que le otorga éste al evento estresante y como, además, enfrenta la situación, si se ve sobrepasado o no por ésta y si se siente capaz de enfrentarla. Cohen et al. (1983) establecen que las escalas de estrés percibido pueden también ser usadas en conjunto con las escalas objetivas, en un esfuerzo para determinar el peso de factores tales como el soporte social, el estado anímico y el locus de control en la protección de las personas de los efectos patogénicos de eventos estresores, ya sea por la alteración de la valoración del estresor o por la alteración del resultado de la valoración de estrés en los desórdenes fisiológicos o conductuales. También asignan otro rol al estrés percibido, esto es, poder ser utilizado como una variable externa – midiendo el nivel de estrés experimentado - en función de eventos estresores objetivos como procesos de enfrentamiento o coping, factores de personalidad y otras variables similares. (Lopez & Campos, 2002).



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



Apoyo Social Percibido. La búsqueda de soporte resulta de la valoración frente a una amenaza a la cual responder y esta ayuda es necesaria para tratar adecuadamente con la amenaza. La ayuda es percibida como tal, si está disponible como una red de soporte social. Mientras la percepción de apoyo depende de la disponibilidad de estructuras de soporte en el ambiente, el soporte percibido y el soporte proporcionado por la red no son idénticos. Para evaluar este factor, Procidiano y Heller (1983) desarrollaron dos instrumentos: la Escala de Apoyo Social Familiar y la Escala de Apoyo Social de las Amistades, orientadas a la medición y diferenciación de estas variables. Estos autores establecen que la distinción entre soporte de las amistades y soporte familiar es importante dado que las personas pueden beneficiarse del soporte familiar o de amigos por diferentes vías. Establecen, además, que, en un mismo tiempo, los cambios en estas distintas redes pueden orientarse hacia perspectivas diferentes. Según ellos, las relaciones de las amistades son frecuentemente de más corta duración que las relaciones familiares, y los factores de incidencia en cada una de ellas tiene que ver con situaciones de diferente naturaleza. (Lopez & Campos, 2002).

Nivel de Sintomatología. La presentación de sintomatología constituye la primera reacción del trabajador como resultado del mecanismo de estrés, por lo que suele interpretarse como una señal clave que la persona presenta dificultades al enfrentarse a situaciones estresantes. Por tal razón se han desarrollado instrumentos para medir trastornos depresivos, por ansiedad y somatoformes. (Alvarado, 1990). Este tipo de trastornos se asocia



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



con la sintomatología expresada en el mecanismo de estrés (Carmona, 1981; Cohen, Kamarck y Mermelstein, 1983), gracias a lo cual es posible realizar una comprobación individual a través de un análisis clínico o bien mediante autoinformes de síntomas y signos presentados por la persona, para obtener el grado de estrés al cual el individuo está sometido. El resultado se agrega a los síntomas o consecuencias organizacionales, los que también suelen revelar procesos de reacción ante situaciones estresantes. (Lopez & Campos, 2002).

Estímulo. Fuerzas externas que producen efectos transitorios o permanentes.
(Sanchez, 2011)

Marco legal

El Consejo Nacional de Riesgos Profesionales, creado mediante el Decreto-Ley 1295 de 1994 y reglamentado en su conformación y funcionamiento con el Decreto 1834 de 1994.

La Ley 100 del año 1993 en su artículo 208, de la atención de los accidentes de trabajo y la enfermedad profesional. La prestación de los servicios de salud derivados de enfermedad profesional y accidente de trabajo deberá ser organizada por la Entidad Promotora de Salud. Estos servicios se financiarán con cargo a la cotización del régimen de accidentes de trabajo y enfermedad profesional, que se define en el Libro Tercero de la presente Ley.



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



El Código Sustantivo del Trabajo, establece las patologías de origen profesional, modificado por el Decreto 778 de 1987.

El Decreto 614 de 1984, en su Artículo 2 literal c, determinó que uno de los objetos de la salud ocupacional es proteger a la persona contra los riesgos relacionados con agentes físicos, químicos, biológicos, *psicosociales*, mecánicos, eléctricos y otros derivados de la organización laboral que puedan afectar la salud individual o colectiva en los lugares de trabajo. Para el caso objeto de estudio vinculados con el uso de las TIC'S.

La Resolución 1016 de 1989 en el Artículo 10 estableció los subprogramas de Medicina Preventiva y del Trabajo, en el numeral 12 estableció que se debían diseñar y ejecutar programas para la prevención y control de enfermedades generadas por los riesgos psicosociales.

La Resolución 2646 de 2008 y el Decreto 1832 de 1994 amplió las patologías; enfatizando en la importancia de establecer disposiciones y definir las responsabilidades de los diferentes actores sociales, los cuales deben identificar, evaluar, prevenir, intervenir y monitorear la exposición a los diferentes factores de *riesgo psicosocial* en todos los ámbitos en que se mueve el ser humano. Así mismo, clarifica que estos procesos se aplican a todas las personas del territorio colombiano.



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



Decreto 2463 de 20 noviembre 2001, en su artículo 6º establece que, la calificación del origen del accidente, la enfermedad o la muerte.

La Ley 1562 de 2012, que amplía la definición de accidente de trabajo, incluyendo la “perturbación psiquiátrica” en el trabajador por causa o con ocasión del trabajo.

La Ley 1616 de 2013, con el objeto de garantizar el Derecho a la Salud Mental de la población colombiana, que en su Artículo 9, hace énfasis en la “Promoción de la salud mental y prevención del trastorno mental en el ámbito laboral”.

Resolución 2406 del 2019: Instrumento para la evaluación de los factores de riesgo psicosocial, también es una guía técnica general para la promoción, prevención e intervención de los diversos factores de riesgo psicosocial y sus efectos en la población trabajadora. Por lo tanto, en ella se adoptan referentes técnicos mínimos obligatorios; se especifican algunos instrumentos, tales como: La batería de instrumentos para la evaluación de los factores de riesgo psicosocial; una guía técnica general para la promoción, prevención e intervención de los factores de riesgos en la población trabajadora; se definen protocolos de atención, de prevención y de intervención para aplicarlos en varios ámbitos sociales, entre otros.



SC-CER96940



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



Capítulo III: Marco Metodológico

Enfoque de la investigación

Esta investigación tiene un enfoque de tipo cuantitativo, ya que la variable de tecnoestrés es medible, cuantificable, con un estudio de tipo no experimental, debido a la no manipulación de la variable, con corte transversal ya que se delimita el tiempo para la recopilación de información.

Diseño de la investigación

Este proyecto está dado a partir de un diseño descriptivo, que se alimenta de la información recolectada mediante la observación directa, la aplicación del cuestionario RED_TIC, Test de estrés laboral IMSS, sin dejar de lado el análisis documental de otras investigaciones anteriores.



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



Población y muestra

Población

Está constituida por el total de los docentes que conforman la planta de personal de la facultad de Enfermería de la Universidad de Pamplona, que suman 44 docentes.

Nombre del Docente
Belinda Inés Lee Osorno Directora del programa de Enfermería Directora del Comité de Investigaciones de la Facultad de Salud, CIFA
Judith Patricia Morales Velandia
Ingrid Xiomara Flórez Peñaloza
Mayra Alejandra Barajas Lizarazo (CvLac)
José Luis Echavez Becerra
Myriam García Gómez
Edna Peñaloza Gómez
Gloria Esperanza Zuluaga Duque
Jackson Jesús Moreno Pérez (CvLac)
Angélica María Rincón Sánchez
Javier Martínez Torres (CvLac)
Leydi Katherine Rico Villamizar
Diego Alejandro Carvajalino Flórez
Sandra Fabiola Gamboa Rojas
Andrea Pedraza Mendoza
Claudia Milena Rodríguez Lizcano
Diana Carolina Valencia Basto
Rosa Miryam Cruz Cruz
Sandra Marina Ariza Matiz



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



Andersson Manuel Roper Arenas
Marly Yorley Caballero Gonzalez
Nancy Cristina Araque García
María Claudia Angarita
Omar Eduardo Vergel Roper
Ricardo José Barrera Acevedo
Vanessa Milena Carvajal Duran
Katty Dayana Escobar Velázquez
Marta Liliana Maldonado Gutiérrez
Ana del Socorro Barcenás Hernández
Claudia Patricia Mendoza Contreras
Elizeth Katerhine Buitrago Rojas
Freddy Alexander Cárdenas Blanco
Glenys Andreina Perez Tarazona
Ingrid Yanet Bustos Fernandez
Jhon Alexander Rojas Caballero
Yomaira Benedicta Gaona Ordoñez
Llany Geraldit Orduz Laguado
Leydy Diana Villamizar Barrera
Nataly Acevedo Haad
Naydu Alejandra Nava Acosta
Paola Marcela de Vega Yepes
Robinson Damina Páez Collantes
Florencio Arias Coronel
Diana Marcela Torres
Yudith Duque Serrano
Yeison Barajas Ramón
Yaneth del Pilar Perea
Kelly Katerine Galvis
Jhoana Alexandra Gallardo
Erica Liliana Arias Bastos



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



Muestra

Está conformada por conveniencia, a partir de la aceptación a la participación en la investigación por cada uno de los docentes que conforman el grupo poblacional.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se realiza mediante la aplicación de un cuestionario desarrollado por el grupo WONT, desarrollado por Salanova, Llorens y Cifre (2011), con el fin de dar respuesta al siguiente interrogante: ¿Cómo te sientes cuando utilizas tecnologías de la información y comunicaciones – TIC en tu trabajo? Ver anexo 1. Modelo del cuestionario RED Tecnoestrés.

Este estudio se complementa con el test de estrés laboral a partir de la aplicación de un cuestionario desarrollado por el IMSS a partir de la adaptación del cuestionario de problemas Psicosomáticos (o CPP), Ver anexo 2. Test de estrés laboral.



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



Fases en el desarrollo de la investigación

En este caso, se trata de un cuestionario de evaluación de riesgos y daños psicosociales en el contexto específico de los usuarios de TIC. A diferencia de los cuestionarios anteriores que podían ser cumplimentados por cualquier tipo de trabajador, en este caso es exclusivo y específico para aquellos trabajadores que trabajan con ‘datos’, para aquellos trabajadores que utilizan TIC en su trabajo diario (ejemplo, personal de administración). Debido a las características de la muestra se administra sólo en su versión online (<http://www.wont.uji.es>), que como hemos mencionado anteriormente, permite obtener un feedback inmediato a la persona que lo cumplimenta sobre los resultados obtenidos (0.6 segundos) (Ventura et al., 2015).

La cumplimentación de este cuestionario es de aproximadamente 15-20 minutos. Al igual que sus predecesores, está formado por 3 bloques en los que evalúa riesgos psicosociales, pero en este caso derivados del uso de las TIC (no del trabajo en general).

Además, posee un bloque (B) dedicado de manera exclusiva a evaluar el uso de las tecnologías a través de 11 preguntas, evaluando así, los ámbitos de uso, la valoración de la



SC-CER96940



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



experiencia con TIC, adquisición de conocimiento, cursos de formación y aplicabilidad, experiencia en el uso de las TIC uso de servicios tecnológicos y de software, adecuación al trabajo, percepción de cambios tecnológicos, y algo novedoso como es la evaluación de obstáculos y facilitadores exclusivos de las TIC (Ventura et al., 2015)..

Posteriormente, en la parte de emociones se evalúan el fenómeno del tecnoestrés: escepticismo hacia el uso de las TIC, ineficacia, agotamiento y fatiga hacia el uso de las TIC.

Como complemento a la temática a intervenir se realiza la aplicación del Test de estrés laboral que se basa en el análisis de factores que activan el estrés y su percepción psicósomática, asociada a la activación de enfermedades. Este cuestionario contiene 12 ítems con respuesta de escala Likert, que permite valorar sus resultados en 6 escalas.

Validación de instrumentos

Como instrumento se utilizó un cuestionario elaborado por el equipo WONT, (Marisa Salanova, Susana Llorens y Eva Cifre), conformado mediante 16 ítems, divididas en 4 subdimensiones, con sus respectivas preguntas, según dimensiones, como escepticismo que



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



es la (sumatoria de ítems de 1 a 4) /4, fatiga la (suma del ítem 5 a 8) /4, ansiedad la (sumatoria de ítems de 9 a 12) /4, ineficiencia (Sumatoria de ítems de 13 a 16) /4 y cómo puntaje total el tecnoestrés siendo la (suma de ítems del 1 a 16) dividida entre 4 que se evalúa a través de Bajo: 0 - 25, Medio: 25- 75 y Alto: 75 - 100.

La validez de cuestionario WONT se determinó a través del estudio de Arica P, citada por Albarrán B. 2018, se estableció que el instrumento tiene alta validez, esta se obtuvo a través del coeficiente de correlación perteneciente a cada pregunta y dimensión, en la que todos los ítems muestran validez desde 0,693 hasta un 0,908 en cada pregunta, de todo ello se destaca que es pertinente la aplicación de cuestionario por su validez de contenido (Cornejo, 2020).

La confiabilidad se determinó mediante el Alfa de Cronbach, en la que se comprueba que al ser usado nuevamente se espera tener el mismo resultado. El valor que designa la confiabilidad va desde el valor de 0 que indica desconfiabilidad y el valor de 1 siendo el más próximo en demostrar su alto grado de confiabilidad. El instrumento de WONT de Marisa, Susana y Eva, tiene alta confiabilidad de (70%), esta fue demostrada en diversos estudios



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



que emplearon el uso de dicho instrumento, así mismo se demuestro la fiabilidad 23 de esta, a través de la realización de la prueba piloto en la que se tomó a diez personas diferentes a la muestra de estudio, de todo ello se establece la confiabilidad de (0,867), obtenida a través del programa SPSS. (Cornejo, 2020)

Cuestionario RED_TIC

A partir de la necesidad de aplicar el cuestionario RED_General a contextos específicos de tecnología, surge el Cuestionario RED_TIC o Cuestionario de Recursos, Emociones/Experiencias y Demandas en usuarios de TIC. Al igual que el cuestionario

‘madre’ o RED_General, el RED_TIC está basado en el modelo RED. Por lo tanto, evalúa Recursos laborales y personales, Emociones/Experiencias y Demandas laborales. A diferencia de los cuestionarios anteriores, se trata de un cuestionario específico para aquellos trabajadores que utilizan TIC como parte de su trabajo diario. Es decir, para aquellos que se consideran usuarios de Tecnologías de la Información y Comunicación. Siguiendo la misma estructura que, en los casos anteriores, a continuación, se muestran las características del RED_TIC (Ventura et al., 2015).



SC-CER96940



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



A continuación, se desarrollan cada una de estas variables:

- Uso de las TIC. En este caso, se evalúa el uso de las TIC tanto en el ámbito profesional, familiar, académico y lúdico. Así, el trabajador debe responder a 2 ítems referentes al uso de las TIC, indicando con una cruz las principales actividades que realiza utilizando las TIC (por ejemplo, profesional, académico, familiar y lúdico), indicar los sistemas o TIC con los que se cuenta utilizando una lista (SI/NO) y su porcentaje de uso, así como los servicios tecnológicos que utiliza (SI/NO) y su porcentaje de uso, y los softwares utilizados (SI/NO) y su porcentaje de uso, hasta un 100% total de la lista.

- Formación específica relacionada con las TIC. Se evalúa la realización de cursos de formación específicos en el uso de las TIC, horas de duración y se introduce una cuestión relativa a la Valoración de la aplicación de lo aprendido (en una escala que oscila de 0 “nada” a 6 “mucho”). Finalmente, otra novedad es la valoración de la formación recibida (“¿Cómo ha adquirido el conocimiento sobre el uso y funcionamiento de las TIC?”) marcando con una cruz tantas casillas como se considere oportuno referidas a 4 posibles alternativas (“No he realizado ningún tipo de formación específica”, “Durante los estudios de carácter académico”, “Recibiendo formación a través de la empresa” y “Asistiendo a cursos por mi cuenta, no a través de la empresa”).



SC-CER96940



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



- Adecuación de las TIC en el trabajo. “¿En qué medida los ordenadores con los que cuenta en su actividad son adecuados al desarrollo del trabajo? Utilizando una escala de respuesta que oscila de 0 (“muy inadecuado”) a 6 (“muy adecuados”).

- Implantación tecnológica. Se evalúa la percepción del usuario sobre la implantación de los “cambios” tecnológicos relacionadas con las TIC en el puesto de trabajo, definiéndolos con unos adjetivos, utilizando una escala de respuestas de diferencial semántico de 6 puntos.

- Valoración sobre la “experiencia personal” con las TIC. Se debe de marcar con una cruz sobre una escala Lickert de 7 puntos que valoración personal tiene el usuario sobre el uso de las TIC, la escala oscila de 0 “muy negativamente” a 6 “muy positivamente”.

- Dimensiones del tecnoestrés. De la misma manera que en el RED_General se evalúan las tres dimensiones del tecnoestrés con 16 ítems. El trabajador debe de indicar con qué frecuencia le ocurre lo que se expresa en una serie de enunciados cuando utiliza las TIC, utilizando una escala de respuesta que oscila de 0 “nada/nunca” a 6 “siempre/todos los días”. Sin embargo, mediante este instrumento podemos evaluar diferentes tipos específicos de



SC-CER96940



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



tecnoestrés como son: tecno ansiedad (que se produce en aquellos trabajadores con altos niveles de ansiedad, escepticismo e ineficacia), tecno fatiga (en aquellos trabajadores con altos niveles de fatiga, escepticismo e ineficacia) y tecno adicción (que se caracteriza por altos niveles de dependencia psicológica hacia la tecnología y ansiedad) (Ventura et al., 2015).

Este último tipo de tecnoestrés resulta un fenómeno muy actual por lo que constituye uno de los focos de interés de la investigación en el equipo WoNT. Desde el RED_General el tecnoestrés se evalúa por medio de 3 dimensiones que son las siguientes:

(1) Dimensión actitudinal: Este cuestionario evaluaba el escepticismo o actitudes hacia las TIC mediante 4 ítems. Ejemplo de ítem: “Dudo del significado del trabajo con esas tecnologías”.

(2) Dimensión cognitiva: Al igual que sus predecesores se evalúan las creencias de ineficacia con el uso de las TIC, pero ahora con sólo 4 ítems. Ejemplo de ítem: “Me siento inseguro de finalizar bien mis tareas cuando utilizo las TIC”.



SC-CER96940



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



(3) Dimensión afectiva: En este caso, se evalúa tanto la ansiedad (4 ítems) como la fatiga hacia el uso de las TIC (4 ítems). Ejemplo de ítem de ansiedad: “Me siento tenso y ansioso al trabajar con tecnologías”. Ejemplo de ítem de fatiga: “Cuando termino de trabajar con TIC me siento agotado/a” (Ventura et al., 2015).



SC-CER96940



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



Capítulo V: Análisis de Resultados

Los índices que se determinen en la aplicación del instrumento o cuestionario RED_TIC, permitirán determinar el índice de tecnoestrés en la población objeto de estudio y sus tendencias taxonómicas, procurando identificar cuáles son las variables que requieren de mayor intervención en cuanto a estrategias y protocolos de prevención del tecnoestrés, con el fin de garantizar el mejor ambiente laboral posible. También se estima importante determinar los factores de estrés laboral que de forma tradicional antes de la virtualidad venía generando efectos en la calidad de vida de los trabajadores, especialmente en su condición de salud.

Se estima importante tener en cuenta que, de la prevención de los efectos del tecnoestrés, depende en gran medida el logro de un índice adecuado en el desempeño laboral de los docentes, que para la investigación serían quienes conforman la planta de personal de la facultad de enfermería de la Universidad de Pamplona.



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



Capítulo VI: Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

Es importante realizar un estudio en cuanto a las variables sociodemográficas en el ámbito educativo, de los docentes tele trabajadores, como lo es su edad, genero, conformación de la familia y estado civil. en cuanto al análisis de las variables socio laborales, se estima importante determinar si son docentes de aula, cuál es su asignatura, antigüedad en el cargo, modo de vinculación. En cuanto a la percepción personal en el uso de TIC y estado de ánimo de los docentes tele trabajadores, se espera definir si su experiencia en el uso de las TIC es positiva. En referencia a la experiencia (conocimiento y manejo previo) en el uso de TIC, se espera determinar el nivel de conocimiento del tema. En cuanto a la experiencia en el uso de las TIC evaluadas, se pretende saber si el conocimiento del computador personal (PC). es adecuado (bueno y excelente) determinar el nivel de experiencia en el uso de “plataformas de videoconferencias” y “Pizarra digital”, entre otros. También se pretende conocer las dificultades generadas al utilizar las TIC, los dispositivos asociados a estas dificultades, la presencia de tecnoestrés.



SC-CER96940



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



Como variables fundamentales estaría determinar los niveles de tecno angustia, tecno ansiedad y tecnoestrés, como consecuencias del uso permanente de las TIC en el periodo de aislamiento a partir del COVID 19.

Recomendaciones

Para lograr una mejor calidad del ambiente laboral y un mejor índice de desempeño en los docentes, se estima conveniente realizar esta valoración, con el fin de determinar las variables de mayor impacto y poder así formular estrategias asertivas y precisas que permitan minimizar los efectos del tecnoestrés en la actividad educativa, que también puede incidir en la salud de los educadores.



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



Referencias Bibliográficas

- Aguila, A. (2015). *EL SÍNDROME DE BURNOUT EN PROFESORES: RELACION CON EL TRABAJO EMOCIONAL Y EL TECNOESTRES.*
- Alcas, N., Alarcón, H., Venturo, C., Alarcón, M., Fuentes, J., & López, T. (2019). Tecnoestrés docente y percepción de la calidad de servicio en una universidad privada de Lima. *Propósitos y Representaciones*, 7(3), 231–239.
- Aragüez Valenzuela, L. (2017). *El impacto de las tecnologías de la información y de la comunicación en la salud de los trabajadores: El tecnoestrés. II*, 169–190. <https://idus.us.es/xmlui/handle//11441/76351>
- Araya, P., & Ormeño, V. (2020). *EFFECTOS DEL TECNOESTRÉS CAUSADO POR LA TRANSFORMACIÓN A CLASES ONLINE EN INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR.*
- Barelli, L., Bidini, G., Cinti, G., Zhang, H. H., Wang, L., Van, J., Mar, F., Desideri, U., Khalil, A., Tauler, C. M., Pantou, S., Nr, S., Ouyang, L., Ma, M., Huang, M. S., Duan, R., Wang, H., Sun, L., Zhu, M., ... Intl, S. (2018). No Title. *Energies*, 6(1), 1–8. <http://journals.sagepub.com/doi/10.1177/1120700020921110%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.reuma.2018.06.001%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.arth.2018.03.044%0Ahttps://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S1063458420300078?token=C039B8B13922A2079230DC9AF11A333E295FCD8>



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



- Cornejo, B. (2020). Tecnoestrés en docentes de la zona de Puente Piedra- Lima 2020. *Transtornos Alimenticios*, 91. https://ri.conicet.gov.ar/bitstream/handle/11336/78451/CONICET_Digital_Nro.26adf852-0288-41c7-98c1-404378eb3ed4_A.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Díaz, M. (2012). *ALGUNAS EXPERIENCIAS EN EVALUACIÓN EDUCATIVA*.
- Durán, M. M. (2010). Bienestar Psicológico: El Estrés Y La Calidad De Vida En El Contexto Laboral. *Revista Nacional de Administración*, 1(1), 71–84. <https://doi.org/10.22458/rna.v1i1.285>
- Fabregat, A., Bernardina, M., & Gallego Cifre, E. (2002). *Teletrabajo y Salud: un nuevo reto para la Psicología Papeles*.
- Figuroa, B. (2021). Las Tecnologías de la información y comunicación TIC, como generadoras de tecnoestrés en docentes teletrabajadores de la comuna de San Carlos Ñuble. *Universidad de Concepción, Chile*, 3(2), 6.
- Flores, W., Romero, M. del C., & Sarmiento, N. (2017). *Influencia del tecnoestrés en el desempeño laboral del personal docente de Planta de FAREM Estelí , en el segundo semestre 2016* . 64. <https://repositorio.unan.edu.ni/7352/1/18003.pdf>
- Foguet, Q., & García, L. (2021). Psychosocial stress, high blood pressure and cardiovascular risk. *Hipertension y Riesgo Vascular*, 38(2), 83–90. <https://doi.org/10.1016/j.hipert.2020.09.001>
- Gañan, A., Correa, J. J., Ochoa, S. A., & Orejuela, J. J. (2020). Tecnoestrés Laboral Derivado



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



De La Virtualidad Obligatoria Por Prevención Del Covid-19 En Docentes Universitarios De Medellín (Colombia). *Revista Trabajo (En)Cena*, 1–23.
<https://doi.org/10.20873/2526-1487e021003>

Gañán, A., Correa, J., Ochoa, S., & Orejuela, J. (2020). Tecnoestrés laboral derivado de la virtualidad obligatoria por prevención del Covid-19 en docentes univesitarios de Medellín (Colombia). *Endocrine*, 9(May), 6. <https://doi.org/10.20873/2526-1487e021003>

Giraldo, D., & Giraldo, D. (2020). Tecnoestrés y demandas de trabajo en profesorado virtual distancia de una universidad privada de Colombia. *Pontificia Universidad Javeriana Cali*, 53(9), 1689–1699.
http://vitela.javerianacali.edu.co/bitstream/handle/11522/13485/Tecnoestres_demanda_s_trabajo.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Guaya, O., & Zuñiga, A. (2018). *Síndrome de Burnout en Docentes de la Carrera de Enfermería de una Universidad Privada de la Ciudad de Guayaquil*. 39.
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/1837/1/T-UCSG-PRE-MED-NUTRI-46.pdf>

Hernández, C., Arévalo, M., & Gamboa, A. (2016). Competencias TIC para el desarrollo profesional docente en educación básica. *Praxis & Saber*, 7(14), 41.
<https://doi.org/10.19053/22160159.5217>

Krystel, P., & Espinoza, P. (2020). *Tecnoestrés y teletrabajo*. 1–28.



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



<http://riull.ull.es/xmlui/handle/915/22854>

Lopez, L., & Campos, J. (2002). Evaluación de Factores Presentes en el Estrés Laboral
Evaluation of Factors Present During Labor Stress. *Revista De Psicología*, XI(1), 149–
165.

López, R., Neri, J. C., & Rios, B. (2019). *El uso de las Tecnologías de la Información y
Comunicación en el desempeño de jóvenes universitarios.*

Méndez Venegas, J. (2004). Estrés laboral o síndrome de “burnout.” *Acta Pediatrica de
Mexico*, 25(5), 299–302. www.revistasmedicasmexicanas.com.mx

Organización Mundial de la Salud. (2017). Entornos laborales saludables Interrelaciones entre
Trabajo, Salud y Comunidad. *Entornos Laborales Saludables: Fundamentos y Modelo
de La OMS :Contextualización, Prácticas y Literatura de Apoyo.*, 1–121.
http://www.who.int/occupational_health/evelyn_hwp_spanish.pdf

Peiro, J. M. (2014). *José M . Peiró Universidad de València. January 1993.*

Peña, L., & Jácome, A. (2019). Perfil del estrés en docentes de una institución oficial de
secundaria de Bucaramanga. *Universidad Cooperativa de Colombia.*

Rodríguez, P., & Yepes, Y. (2020). *Implicaciones del tecnoestrés en trabajadores.* 1–88.

Romero, G., Muñ, H., Osorio, Y., & Robles, D. (2014). *Síndrome de Burnout en el personal
de enfermería de un hospital de referencia Ibagué , Colombia , 2014 Burnout syndrome
in nursing personnel of a referral hospital in Ibague , Colombia , 2014.* 244–257.

Salanova, M. (2005). Estudios realizados por el equipo WONT, Evaluación y Prevención de



SC-CER96940



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



Riesgos Psicosociales. *Gestión Práctica de Riesgos Laborales*, 14, 14–32. www.riesgos-laborales.com

Salanova, M., Llorens, S., & Cifre, E. (2006). *Metodología RED-WoNT*.

Sanchez, F. C. (2011). “Estrés Laboral, Satisfacción En El Trabajo Y Bienestar Psicologico En Trabajadores De Una Industria Cerealera.” *International Biodeterioration & Biodegradation*, 43(1–2), 4,5.
<http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111836.pdf%0Ahttps://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S0964830598000705>

Ventura, M., Salanova, M., & Llorens, S. (2015). El tecnoestrés: un estudio del desarrollo de diferentes instrumentos de medida. *Fòrum de Recerca*, 11, 5.
http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/78748/forum_2005_5.pdf?sequence=1



SC-CER96940



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



Anexos



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



Anexo 1. Cuestionario de RED Tecnoestrés.

Ps. Del Trabajo y RRHH



EJERCICIO I: Cuestionario de RED-Tecnoestrés © (Salanova, Llorens y Cifre, 2011)

¿Cómo te sientes cuando utilizas Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en tu trabajo. Utiliza la siguiente escala de respuesta:

Nada 0 Nunca	Casi nada 1 Un par de veces al año	Raramente 2 Una vez al mes	Algunas veces 3 Un par de veces al mes	Bastante 4 Una vez a la semana	Con frecuencia 5 Un par de veces a la semana	Siempre 6 Todos los días
--------------------	--	----------------------------------	--	--------------------------------------	--	--------------------------------

- | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. Con el paso del tiempo, las tecnologías me interesan cada vez menos | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 2. Cada vez me siento menos implicado en el uso de las TIC | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 3. Me siento más cinico de si las tecnologías contribuyen a algo en mi trabajo | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 4. Dudo del significado del trabajo con estas tecnologías | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 5. Me resulta difícil relajarme después de un día de trabajo utilizándolas | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 6. Cuando termino de trabajar con TIC, me siento agotado/a | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 7. Estoy tan cansado/a cuando acabo trabajar con ellas que no puedo hacer nada más | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 8. Es difícil concentrarme después de trabajar con tecnologías | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 9. Me siento tenso y ansioso al trabajar con tecnologías | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 10. Me asusta pensar que puedo destruir una gran cantidad de información por el uso inadecuado de las mismas | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 11. Dudo de utilizar tecnologías por miedo a cometer errores | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 12. El trabajar con ellas me hace sentir incómodo, irritable e impaciente | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 13. En mi opinión, soy ineficaz utilizando tecnologías | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 14. Es difícil trabajar con tecnologías de la información y de la comunicación | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 15. La gente dice que soy ineficaz utilizando tecnologías | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 16. Estoy inseguro de acabar bien mis tareas cuando utilizo las TIC | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 17. Creo que utilizo en exceso las tecnologías en mi vida | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 18. Utilizo continuamente las tecnologías, incluso fuera de mi horario de trabajo | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 19. Me encuentro pensando en tecnologías continuamente (por ejemplo, revisar el correo electrónico, búsqueda de información en Internet, etc.) incluso fuera del horario de trabajo | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 20. Tengo ansiedad si no tengo acceso a las tecnologías (Internet, correo electrónico, móvil, etc.) | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 21. Un impulso interno me obliga a utilizarlas en cualquier lugar y en cualquier momento | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 22. Dedico más tiempo a las tecnologías que a estar con amigos/as, familia y practicar <i>hobbies</i> , etc. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

Escepticismo	(Sumatorio ítems 1 a 4) / 4 =
Fatiga	(Sumatorio ítems 5 a 8) / 4 =
Ansiedad	(Sumatorio ítems 9 a 12) / 4 = _____
Ineficacia	(Sumatorio ítems 13 a 16) / 4 =
Adicción	(Sumatorio ítems 17 a 22) / 6 =

© Medidas exclusivamente para uso docente



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
 Pamplona - Norte de Santander - Colombia
 Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



Anexo 2. Test de estrés laboral

TEST DE ESTRÉS LABORAL

Permite conocer en qué grado el trabajador padece los síntomas asociados al estrés.

Instrucciones:

De los siguientes síntomas, selecciona el grado experimentado durante los últimos 3 meses de acuerdo al semáforo presentado.

1	2	3	4	5	6
Nunca	Casi nunca	Pocas veces	Algunas veces	Relativamente frecuente	Muy frecuente

Imposibilidad de conciliar el sueño.	1	2	3	4	5	6
Jaquecas y dolores de cabeza.	1	2	3	4	5	6
Indigestiones o molestias gastrointestinales.	1	2	3	4	5	6
Sensación de cansancio extremo o agotamiento.	1	2	3	4	5	6
Tendencia de comer, beber o fumar más de lo habitual.	1	2	3	4	5	6
Disminución del interés sexual.	1	2	3	4	5	6
Respiración entrecortada o sensación de ahogo.	1	2	3	4	5	6
Disminución del apetito.	1	2	3	4	5	6
Temblores musculares (por ejemplo tics nerviosos o parpadeos).	1	2	3	4	5	6
Pinchazos o sensaciones dolorosas en distintas partes del cuerpo.	1	2	3	4	5	6
Tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana.	1	2	3	4	5	6
Tendencias a sudar o palpitaciones.	1	2	3	4	5	6



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
 Pamplona - Norte de Santander - Colombia
 Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



Resultados:

Revisa cuál es el color que más se repite en tus resultados (o suma cada número seleccionado) y ubica el resultado de acuerdo a la siguiente tabla:

Sin estrés (12)	No existe síntoma alguno de estrés. Tienes un buen equilibrio, continúa así y contagia a los demás de tus estrategias de afrontamiento!
Sin estrés (24)	Te encuentras en fase de alarma, trata de identificar el o los factores que te causan estrés para poder ocuparte de ellos de manera preventiva.
Estrés leve (36)	Haz conciencia de la situación en la que te encuentras y trata de ubicar qué puedes modificar, ya que si la situación estresante se prolonga, puedes romper tu equilibrio entre lo laboral y lo personal. No agotes tus resistencias!
Estrés medio (48)	Te encuentras en una fase de agotamiento de recursos fisiológicos con desgaste físico y mental. Esto puede tener consecuencias más serias para tu salud.
Estrés alto (60)	Busca ayuda
Estrés grave (72)	

*Adaptado del Cuestionario de Problemas Psicosomáticos (o CPP)



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750