

Estrés tecnológico, el efecto secundario de la ansiedad profesional en el campo administrativo y como afecta a la cultura corporativa

Technological stress, the side effect of professional anxiety in the administrative field and how it affects corporate culture

O estresse tecnológico, o efeito colateral da ansiedade profissional no campo da gestão e como ela afeta a cultura corporativa

Elías Emiliano Salgado Cabezas¹
Instituto Tecnológico Superior Atlantic.
emisondan@gmail.com

Jordy Erick Toala Núñez²
Instituto Tecnológico Superior Atlantic.
jordy_toala@hotmail.com

Héctor Fernando Osorio Caiza³
Instituto Tecnológico Superior Atlantic.
oso.fernando@hotmail.com

Como citar:

Salgado, E., Toala, J., & Osorio, H. (2022). Estrés tecnológico, el efecto secundario de la ansiedad profesional en el campo administrativo y como afecta a la cultura corporativa. Código Científico Revista de Investigación, 3(3), 251-262.

Recibido: 15/10/2022

Aceptado: 18/11/2022

Publicado: 28/12/2022

¹ Tecnólogo en administración de empresas. Licenciado en gestión de agroempresas. Docente de la Unidad Educativa Nikola Tesla.

² Ingeniero en administración turística y hotelera. Asistente administrativo en la empresa DISPROAGRI.

³ Magister en innovación en educación.

Resumen

Por un lado, las tecnologías de la información (TIC) facilitan el trabajo, pero por otro, pueden generar emociones negativas y efectos psicosociales en los trabajadores al interactuar con ellas. Se han realizado estudios en diferentes contextos y países sobre los efectos del estrés tecnológico, pero no se ha hecho ninguno sobre los efectos en el entorno administrativo. De modo que, el objetivo principal de esta investigación fue poner en evidencia los factores causantes del tecnoestrés en el área administrativa de diversas empresas dentro del cantón Santo Domingo, para ello se utilizó como herramienta evaluativa un cuestionario conformado por dieciséis preguntas denominado RED-TIC. Este trabajo investigativo tuvo un enfoque mixto de tipo no experimental, descriptivo. Por otra parte, el método empleado para esta investigación fue el deductivo, en donde se obtuvo conclusiones lógicas a partir de un grupo de primicias. En definitiva, la investigación demostró que tanto las TICs como el tecnoestrés tienen un efecto perjudicial y directo en la salud y el bienestar de los trabajadores administrativos.

Palabras claves: estrés laboral, tecnología de la información, administración.

Abstract

On the one hand, information technologies (ICT) make work easier, but on the other, they can generate negative emotions and psychosocial effects in workers when interacting with them. Studies have been conducted in different contexts and countries on the effects of technological stress, but none have been done on the effects in the administrative environment. Therefore, the main objective of this research was to highlight the factors that cause technostress in the administrative area of various companies in the canton of Santo Domingo, using a questionnaire made up of sixteen questions called RED-TIC as an evaluative tool. This research work had a mixed non-experimental, descriptive approach. On the other hand, the method used for this research was deductive, where logical conclusions were obtained from a group of firsts. In short, the research showed that both ICTs and technostress have a detrimental and direct effect on the health and well-being of administrative workers.

Keywords: work stress, information technology, management.

Resumo

Por um lado, as tecnologias da informação (TIC) facilitam o trabalho, mas, por outro lado, podem gerar emoções negativas e efeitos psicossociais nos trabalhadores ao interagirem com eles. Foram realizados estudos em diferentes contextos e países sobre os efeitos do estresse tecnológico, mas nenhum foi feito sobre os efeitos no ambiente gerencial. Portanto, o principal objetivo desta pesquisa foi destacar os fatores causadores de estresse tecnológico na área administrativa de várias empresas do cantão de Santo Domingo, utilizando um questionário composto por dezesseis perguntas chamado RED-TIC como ferramenta de avaliação. Este trabalho de pesquisa teve uma abordagem mista, não-experimental e descritiva. Por outro lado, o método utilizado para esta pesquisa foi dedutivo, onde conclusões lógicas foram obtidas de um grupo de pioneiros. Por fim, a pesquisa demonstrou que tanto as TICs quanto a tecnostress têm um efeito prejudicial direto sobre a saúde e o bem-estar dos trabalhadores administrativos.

Palavras-chave: estresse no trabalho, tecnologia da informação, gestão.

Introducción

Las TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación) han provocado una revolución en muchos aspectos de la vida. En nuestros días, es casi improbable evitar el uso de un ordenador, un teléfono móvil o las redes sociales. Su uso permite a las personas comunicarse casi en cualquier parte del mundo, acceder e intercambiar información fácilmente, ahorrar tiempo, etc. Estos y otros beneficios implican que las TIC están presentes tanto en el ámbito personal como en el profesional.

Sin embargo, no todo es bueno. La introducción de la tecnología en todos los aspectos de la vida puede ser perjudicial para la salud de las personas. El mal uso o el abuso de dicha tecnología conlleva los peligros para la salud asociados a su uso. El "tecnoestrés" se refiere al estrés experimentado por los empleados, concretamente en el lugar de trabajo, como resultado de la introducción o el uso excesivo de las TIC en sus actividades profesionales.

De modo que, una de las profesiones más difíciles y competitivas es el campo administrativo, así como también es una de las ocupaciones más exigentes para trabajar. Dentro de este marco, la influencia que tiene la tecnología globalizada en el contexto administrativo actual es el cansancio mental o agotamiento cognitivo, el cual se sustenta de acuerdo con Rubio (2021) en la sensación de ansiedad o inquietud intensa frente a las nuevas tecnologías y de su uso saludable. Por lo que, el tecnoestrés en la profesión administrativa se debe a la continua presión por el rendimiento y a la falta de tiempo libre para cuidar de uno mismo.

En los últimos estudios realizados por el Instituto de Seguridad, Salud y Bienestar Laboral "ISBL" (2020) demuestran que en el caso de Ecuador el 45% de las personas usó las TIC más de diez horas a la semana navegando en internet. De igual manera, menciona que el 68% de los empleados se enfrentan a barreras para un uso eficaz de las TIC, como la necesidad de interrumpir sus funciones a fin de resolver cuestiones técnicas. Esto indica que deben dedicar tiempo y esfuerzo a trabajar bien con las herramientas tecnológicas.

A partir de la información proporcionada, es posible afirmar que el concepto de tecnoestrés es definido por muchos estudios como una respuesta física y emocional que los individuos pueden experimentar cuando utilizan las TIC, cuyas consecuencias consiguen ser positivas para obtener resultados óptimos en el lugar de trabajo, pero también logran provocar aspectos en la salud física y mental del trabajador, según muchos teóricos y diversos estudios psicológicos.

Es por esta razón que el objetivo de la presente investigación es demostrar el impacto que han tenido el uso de la tecnología en los trabajadores del área administrativa y como esto afecta a la cultura corporativa, por lo que, para este estudio se determinó como área de estudio al cantón Santo Domingo.

Desarrollo

Definición del tecnoestrés

El término "tecnoestrés" fue utilizado por primera vez en los años 80 por el psiquiatra estadounidense Craig Brod, que lo definió como un trastorno de adaptación provocado por la incapacidad de enfrentarse a las TIC de forma saludable. En pocas palabras, el tecnoestrés es una condición en la que el uso de la tecnología tiene un impacto negativo en el bienestar físico y emocional de la persona.

Causas del tecnoestrés

El tecnoestrés puede estar causado por una amplia gama de variables, como el tipo de dispositivo tecnológico que se utiliza, el tiempo que se pasa usándolo y cómo afecta al estado de ánimo. Los síntomas más típicos del tecnoestrés son el dolor de espalda, las molestias en el cuello y la fatiga visual.

Una mala ergonomía en el lugar de trabajo es la principal fuente de tecnoestrés. Puede dar lugar a problemas como malas posturas o lesiones por estrés repetitivo. Para Harron (2014), una lesión por estrés repetitivo se produce cuando se sobrecarga una articulación, tirando de los

tendones y los músculos de apoyo.

El estrés tecnológico afecta a todos los niveles de una empresa - desde el directivo, suponiendo que esa persona obtenga el mayor grado de poder del puesto, hasta el punto más bajo, que es un asistente de cualquier rango. Todo ello repercute en la cultura corporativa, que según Ritter (2008), es el conjunto de normas o patrones de conducta que un grupo de individuos ha establecido a lo largo del tiempo.

En consecuencia, el trabajador no se atreve a utilizar herramientas tecnológicas por miedo a cometer algún error que pueda perjudicarlo en su trabajo o la actividad a desempeñar, por lo que, la posibilidad de ser sustituido por una máquina sistemática es un temor constante, la cual cumpla de manera más exacta, lo que la gerencia tiene planeado en ejecutarse.

Repercusión del tecnoestrés

La Unión General de Trabajadores “UGT” (2009) menciona que entre las principales repercusiones del tecnoestrés se encuentran los problemas de sueño, los dolores de cabeza, los dolores musculares, los trastornos gastrointestinales, la sensación de agobio y la fatiga crónica, que a menudo provoca bajas por enfermedad.

De igual manera, Quiroz & Ruiz (2020) manifiestan que los efectos del estrés tecnológico son comparables a los de la respuesta al estrés. Estos síntomas, en su mayoría psicósomáticos, provocan agotamiento, bajo rendimiento, absentismo y trastornos de ansiedad.

Además, afirman que el tecnoestrés está relacionado con la separación social y, por tanto, con la dificultad de reforzar los vínculos sociales cara a cara, lo que puede incrementar los problemas de comunicación, ya que la comunicación mediada por la tecnología puede frustrar la transmisión de sentimientos, los mensajes con contenido emocional y, en consecuencia, las conexiones interpersonales pueden verse afectadas. Así pues, en la tabla 1 se puede observar un resumen de las principales consecuencias que conlleva al tecnoestrés.

Tabla 1
Consecuencias del tecnoestrés

TIPO	CONSECUENCIA
Sobrecarga de roles	Como respuesta, la ampliación de la jornada laboral, los conflictos entre el trabajo y el hogar, entre otros factores, tienden a surgir a medida que aumenta la percepción de la complejidad de las tareas y las contradicciones de los roles.
Reducción de la satisfacción laboral	El tecnoestrés hace que los profesionales evalúen negativamente su trabajo y se sientan abrumados.
Baja motivación e innovación en las tareas	La sobrecarga de la tecnología de la información da lugar a un procesamiento ineficiente de la información y a una creatividad limitada.
Reducción de la productividad	La complejidad de la tecnología requiere que los usuarios se mantengan actualizados con las innovaciones tecnológicas y que posiblemente cometan errores que impliquen pérdida de tiempo. La resolución de problemas y la asistencia técnica pueden ser necesarias debido a la incertidumbre tecnológica.
Insatisfacción con el uso de la tecnología	Como resultado de la sobrecarga de información, puede ser difícil identificar la información útil, y algunas aplicaciones pueden ser demasiado complejas o intimidantes de usar.
Bajo nivel de compromiso	Los bajos niveles de compromiso con los objetivos y valores de la organización están asociados al tecnoestrés.

Tipos de tecnoestrés

Gañán y Orejuela (2022) sostienen que, como resultado de su exposición al tecnoestrés, los trabajadores pueden manifestar una serie de efectos, como el rechazo total de las TIC o la sensación de que dependen fundamentalmente de ellas. Diferenciándose fundamentalmente tres grandes tipos, las cuales se mencionan a detalle en la tabla 2, en donde, además se exponen sus respectivas características y los factores que lo determinan, los cuales se presentan principalmente en la conducta de los trabajadores.

Tabla 2
Tipos de tecnoestrés

TIPO	CARACTERÍSTICA	FACTORES CAUSANTES
Tecno-ansiedad	Esta actitud se caracteriza por la desconfianza y la creencia de que no se pueden utilizar las TIC con eficacia.	<ul style="list-style-type: none"> • El miedo a equivocarse • La posibilidad de ser sustituido por una máquina
Tecno-fatiga	El uso prolongado de las TIC puede causar fatiga o agotamiento mental y cognitivo.	<ul style="list-style-type: none"> • Uso excesivo de las herramientas tecnológicas y la sobrecarga de información.
Tecno-adicción	Desarrollan adicciones a la tecnología, tienen una necesidad insaciable de utilizarla constantemente y planifican su vida en torno a ella.	<ul style="list-style-type: none"> • El ejercicio de una conexión sin límites • Períodos de estrés o desánimo

Metodología

La metodología en la cual estuvo enmarcada el desarrollo de este estudio fue mediante la aplicación de un enfoque mixto de tipo no experimental, descriptivo en donde además se contempló como referencia el uso de fuentes bibliográficas las cuales sustentaron las variables propuestas. Por otra parte, el método empleado para esta investigación fue el deductivo, en donde se obtuvo conclusiones lógicas a partir de un grupo de primicias.

El estudio se lo realizó en las diferentes empresas con área administrativa del cantón Santo Domingo, provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas, República de Ecuador, tomando como muestra a 129 personas conformado por gerentes y asistentes administrativos de empresas de diferente razón social. Para el proceso de selección de la muestra se empleó el muestreo por conveniencia no probabilístico y no aleatorio.

En cuanto a las técnicas de investigación aplicada para la recopilación de información se utilizó una encuesta estructurada para los trabajadores del área administrativa y la observación directa, los mismos que permitirán obtener datos objetivos y cuantificables, que sirvieron de base para aclarar los objetivos planteados de este trabajo investigativo. Los instrumentos empleados fueron un cuestionario conformado por 16 preguntas denominado RED-TIC el cual sirvió para ejecutar una evaluación y diagnóstico del tecnoestrés de los trabajadores en base a cuatro bloques: escepticismo, fatiga, ansiedad e ineficiencia.

Con respecto al análisis de los resultados obtenidos se utilizó cuadros estadísticos para su recolección, tabulación y análisis, de esta manera obtener datos de fácil comprensión para el lector.

Resultados

Para la obtención de los resultados se aplicó la encuesta a los trabajadores del área administrativa de las diferentes empresas visitadas, en donde para una mayor comprensión de la herramienta investigativa aplicada, se la procede a dividir en cuatro bloques para su análisis

e interpretación.

De esta manera, en la tabla 3 se muestra los resultados del bloque denominado escepticismo, en el cual se puede evidenciar que los encuestados tienen un porcentaje elevado en la categoría medio alto.

Tabla 3
Resultados bloque escepticismo

NIVELES	ESCEPTICISMO	
	FRECUENCIA	%
Muy bajo	0	0%
Bajo	0	0%
Medio (bajo)	32	25%
Medio (alto)	59	46%
Alto	29	22%
Muy alto	9	7%

En cuanto al bloque concerniente a escepticismo, se concluye que, del total de 129 encuestados, 59 empleados correspondientes al 46% de la población presentan niveles medios altos de escepticismo, 32 representados por el 25% revelan niveles medios bajos, un 22% exhiben un nivel alto y un 7% muestran niveles muy altos. Con estos datos se puede inferir que los colaboradores de las empresas encuestadas presentan un nivel medio alto de escepticismo, lo cual demuestra que la postura de los empleados ante las tecnologías es impasible, dado que tienen una apreciación negativa con respecto a su uso, más bien no sienten que sean necesarias para su labor diaria en consecuencia las desaprueban.

Por otra parte, en la tabla 4 se exponen los resultados obtenidos en cuanto al bloque titulado fatiga, en donde se evidencia que los niveles dentro de esta categoría son altos.

Tabla 4
Resultados bloque fatiga

NIVELES	FATIGA	
	FRECUENCIA	%
Muy bajo	9	7%
Bajo	14	11%
Medio (bajo)	32	25%
Medio (alto)	21	16%
Alto	37	29%
Muy alto	16	12%

De acuerdo con los datos obtenidos en la investigación se obtiene que un 29% de los empleados encuestados presentan un nivel alto de fatiga, un 25% representan un nivel bajo, el 16% medio alto, un 12% muy alto y el 11% restante bajo. En pocas palabras, con la información recolectada se puede concluir que la mayoría de los trabajadores encuestados presentan un nivel alto con respecto a la fatiga, producido por tener niveles bajos de activación fisiológica, que se refiere al agotamiento tanto físico como mental provocados por el uso excesivo de las tecnologías.

En la práctica, los empleados se encuentran con el agotamiento mental como resultado de su incapacidad para organizar y asimilar toda la información que resulta del uso de las herramientas tecnológicas.

De igual manera, en la tabla 5 se muestra los resultados logrados en cuanto al bloque correspondiente a ansiedad, en donde se evidencia que los datos obtenidos se encuentran dentro de un rango relativamente subsecuentes, en pocas palabras el margen porcentual entre las diferentes categorías es mínima.

Tabla 5
Resultados bloque ansiedad

NIVELES	ANSIEDAD	
	FRECUENCIA	%
Muy bajo	19	15%
Bajo	16	12%
Medio (bajo)	28	22%
Medio (alto)	41	32%
Alto	14	11%
Muy alto	11	9%

Mediante la recolección de datos se obtuvo que un 32% de las personas encuestadas muestran un nivel medio alto, el 22% un nivel medio bajo, un 15% el nivel muy bajo, el 12% un nivel bajo, un 11% el nivel alto y el 9% restante un nivel muy alto. Mediante estos resultados se puede evidenciar que una gran parte de los trabajadores poseen un nivel significativo de ansiedad, lo cual indica que están incómodos, tensos y que su activación fisiológica no es agradable; esto se debe principalmente a la sobrecarga de información y al uso frecuente de las TIC.

Por otra parte, en la tabla 6 se plasma los resultados alcanzados para el bloque denominado ineficiencia, en donde se puede demostrar que el rango porcentual es variable con algunos puntos de diferencias entre ellos.

Tabla 6
Resultados bloque ineficiencia

NIVELES	INEFICIENCIA	
	FRECUENCIA	%
Muy bajo	21	16%
Bajo	0	0%
Medio (bajo)	29	22%
Medio (alto)	51	40%
Alto	18	14%
Muy alto	10	8%

Conforme con los resultados obtenidos, se demuestra que el 40% de los trabajadores encuestados tienen un nivel medio alto en cuanto a ineficiencia, mientras que el 22% presentan un nivel medio bajo, un 16% el nivel muy bajo y el 14% un nivel alto. Por tanto, se demuestra que la mayor parte del personal administrativo poseen un nivel medio alto, lo que sugiere actitudes desfavorables, puesto que dudan de sus propias capacidades para utilizar la tecnología de forma eficaz, en especial si deben hacer frente a las excesivas demandas asociadas a las TIC.

Conclusiones

Descrito por primera vez como una enfermedad, el tecnoestrés ha evolucionado con el tiempo desde una perspectiva médica hasta un concepto que abarca una serie de aspectos diferentes. Como resultado del marco teórico general que subyace a la investigación, se define el término tecnoestrés, como una reacción física y emocional que los individuos pueden experimentar al utilizar los sistemas de tecnología de la información y la comunicación. Dependiendo de los recursos disponibles a nivel individual y organizativo, sus consecuencias pueden ser positivas o negativas.

Según la investigación, las tecnologías de la información y la comunicación "TIC" o el tecnoestrés están relacionados porque repercuten directamente en la salud y el bienestar de los trabajadores del área administrativa, todo esto por la falta de interés de las empresas en invertir en su cultura corporativa, dejando a los trabajadores laborar en condiciones de estrés y mucha presión al utilizar las TIC.

En cuanto al tipo de tecnoestrés encontrado durante la investigación fueron principalmente la tecno-fatiga y la tecno-ansiedad, lo cual demuestra el uso excesivo de las TIC en el campo laboral administrativo sin un uso contralado.

Por último, se ha comprobado que las enfermedades profesionales están causadas por los riesgos psicosociales desencadenados por el tecnoestrés inherente al trabajo diario de los empleados, es decir, las enfermedades relacionadas con el trabajo.

Referencias bibliográficas

- Gañán, A., & Orejuela, J. (2022). *Malestar en el trabajo en contextos de pandemia*. EAFIT. <https://doi.org/9587207734>
- Harron, W. (14 de Marzo de 2014). *Lesiones por estrés repetitivo relacionadas con el uso del computador*. <https://urlzs.com/NZPWY>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación* (Primera ed.). México: MCGRAW-HILL.
- Instituto Ecuatoriano De Seguridad Social. (2019). Estrés laboral afecta a la salud del trabajador. *Salud y vida*, 4.
- Instituto de Seguridad, Salud y Bienestar Laboral. (1 de Junio de 2020). *El teletrabajo sitúa a los trabajadores bajo unas condiciones de Tecnoestrés*. <https://urlzs.com/dhCFr>
- Martínez, J. (2011). *Tecnoestrés: Ansiedad y adaptación a las nuevas tecnologías en la era digital*. Grupo Planeta. <https://doi.org/8449325730>
- Quiroz, E., & Ruiz, B. (2020). *Guía para la gestión del tecnoestrés*. COLPSIC.
- Ritter, M. (2008). *Cultura Organizacional: gestión y comunicación*. Dircom. <https://doi.org/978-987-601-058-0>
- Rubio, V. (27 de Enero de 2021). *Tecnoestrés: Adicción, fatiga y ansiedad por el uso de Internet*. <https://gaceta.facmed.unam.mx/index.php/2021/01/27/tecnoestres-adiccion-fatiga-y-ansiedad-por-el-uso-de-internet/>
- Unión General de Trabajadores. (3 de Marzo de 2009). *Tecnoestrés: efecto sobre la salud y prevención*. <https://urlzs.com/vt74a>