



FACULTAD DE CIENCIAS DEL TRABAJO	
	<i>Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos</i>
TRABAJO FIN DE GRADO	
TITULO	Influencia del tecnoestrés en la vida personal y el bienestar laboral del profesorado universitario
AUTOR	Gloria Pérez Pulido
TUTOR/A	Miriam Benítez González
DEPARTAMENTO	Psicología Social
FECHA 17/06/2022	

ÍNDICE

1. RESUMEN	2
PALABRAS-CLAVE	2
2. INTRODUCCIÓN	3
3. TECNOESTRÉS Y DOCENCIA	4
4. TECNOESTRÉS Y CONSECUENCIAS PARA EL BIENESTAR LABORAL.....	5
5. TECNOESTRÉS Y PROBLEMAS DE CONCILIACIÓN (Conflicto trabajo- familia)	8
6. INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA PREVENIR LOS EFECTOS NEGATIVOS DEL TECNOESTRÉS.....	11
7. OBJETIVOS Y METODOLOGÍA.....	13
7.1 PARTICIPANTES	13
7.2 PROCEDIMIENTO	14
7.3 INSTRUMENTOS DE MEDIDA	14
7.4 ANÁLISIS DE DATOS	16
8. RESULTADOS.....	16
9. DISCUSIÓN	19
10. CONCLUSIÓN	21
11. BIBLIOGRAFÍA.....	23

1. RESUMEN

El profesorado universitario se encuentra con una carga laboral diversificada e importante y una exigencia del aumento de uso de la tecnología, para la que ha tenido que capacitarse con urgencia debido a la pandemia. Esta situación está llevando al profesorado a sufrir procesos de tecnoestrés, lo que está repercutiendo de manera negativa en su bienestar laboral y en su vida personal. En base a ello, el presente TFG ha querido comprobar cómo la presencia del tecnoestrés influye directamente en el conflicto trabajo-familia y en la aparición del síndrome del quemado. Así como, conocer el papel de la regulación emocional para prevenir o reducir estos efectos. El estudio se ha realizado mediante la administración de cuestionarios on-line a una muestra de 47 docentes pertenecientes a diversas universidades andaluzas. Los resultados principales indican que: (a) Las dimensiones del tecnoestrés (la fatiga y la ansiedad), se relacionan de manera positiva, tanto con el burnout, como con el conflicto trabajo-familia; (b) Junto a esto, el conflicto trabajo-familia también contribuye, en gran medida, a la aparición de burnout y (c) En esta muestra, parece ser que, la inteligencia emocional, en concreto, la regulación emocional, no ayuda a prevenir las consecuencias negativas del tecnoestrés sobre el síndrome del quemado o el conflicto trabajo-familia. Se requieren futuras investigaciones que exploren qué competencias psicosociales podrían ayudar a prevenir el tecnoestrés y sus consecuencias, con el fin de mejorar la salud psicológica y física de los profesores/as docentes e investigadores.

PALABRAS-CLAVE

Tecnoestrés

Síndrome del Quemado

Conflicto Trabajo-Familia

Inteligencia Emocional

Profesorado universitario

2. INTRODUCCIÓN

En un mundo globalizado, los acontecimientos, experiencias y problemas son compartidos a nivel internacional. Así ha ocurrido a partir de 2020 con la irrupción de la pandemia de Covid-19, la cual ha obligado a encontrar nuevas vías para continuar con nuestras vidas. En proceso de esta adaptación y acostumbrados a realizar la mayoría de las actividades de forma presencial, se hizo imprescindible el uso de las nuevas tecnologías.

Esta nueva realidad tecnológica, ha afectado a la mayoría de esferas de la vida, destacándose la personal, administrativa y laboral. En concreto, en el ámbito laboral, ha conllevado a que el empleado/a haya tenido que hacer uso del teletrabajo, de forma repentina, sin formación ni periodo de adaptación previa para ello, y con todas las consecuencias negativas que puede tener esta situación de exigencia e incertidumbre para la salud mental de los trabajadores/as. Un ejemplo de ello, es la labor de adaptación al teletrabajo forzoso que han tenido que realizar los docentes de la enseñanza superior. Ello ha implicado que, en las universidades, los profesores docentes e investigadores, hayan tenido que desarrollar sus competencias sobre el uso de nuevas herramientas tecnológicas y aplicarlas, con las exigencias de calidad que se requieren para su labor docente e investigadora. Podemos reafirmarlo, ya que, para todo el sistema educativo español, el conocimiento digital de los docentes tuvo un papel fundamental para la enseñanza y el aprendizaje de los alumnos (García & Martín, 2021).

Se ha observado que el teletrabajo, por su intrínseca relación con las nuevas tecnologías, ha afectado a muchos aspectos, entre ellos “las condiciones en que se realiza, así como a la seguridad y salud de los trabajadores” (OIT 2019, pág. 29). Es, por tanto, que la salud en el trabajo ha cobrado mayor importancia, siendo los riesgos psicosociales y la ergonomía los dos retos más reconocidos (OIT 2020). Además, según los datos ofrecidos por Kolakowski (2020), tras realizar una encuesta anónima, observamos que algunas consecuencias negativas del teletrabajo sobre el bienestar laboral se han incrementado. Así se indica que el agotamiento, pasó de un 61% en febrero a un 73% en abril del mismo año. La misma encuesta puso de relieve que este agotamiento provenía tanto del temor a la seguridad laboral (19%) como a una carga de trabajo inmanejable (20,5%). A este agotamiento, se le añade que un 10% de los encuestados sentía que no tenía control sobre su trabajo. En base a ello, y entendiendo el tecnoestrés como uno de los riesgos psicosociales más relevantes asociados al teletrabajo (OIT, 2020), el objetivo

fundamental de este estudio ha sido analizar cómo la percepción de tecnoestrés de los docentes universitarios se relaciona de manera positiva con el síndrome de quemado y el conflicto trabajo-familia. Además, se estudia si la regulación emocional de los docentes puede ayudar a que perciban menos tecnoestrés, burnout y conflicto trabajo-familia.

3. TECNOESTRÉS Y DOCENCIA

En esta investigación estamos haciendo referencia a un tipo de trabajador concreto, los profesores docentes e investigadores (de aquí en adelante PDI) y su posible exposición al tecnoestrés.

En primer lugar, es necesario conocer sus requerimientos laborales, por ello acudimos a la normativa sobre la dedicación académica del profesorado (Boletín Oficial de la Universidad de Sevilla, 2019). Concretamente, hacemos primero referencia al artículo 1 “Dedicación académica”, que, como su propio nombre indica describe las actividades y funciones académicas que debe realizar un PDI. Estas son: “realización de actividades docentes, de investigación, de transferencia de conocimiento, de gobierno y gestión, y de formación” (pág. 648). En sus artículos siguientes (2,3,4,5,6) se describen y detallan cada una de las funciones.

Por otra parte, todas estas competencias deben realizarse dentro de un número de horas establecidas normativamente. Para ello, dentro de la disposición, nos centramos, por ejemplo, en su artículo 7 que contempla la jornada laboral del PDI con dedicación a tiempo completo (de ahora en adelante PDI-TC). Por tanto, su jornada laboral “será la establecida con carácter general para los funcionarios de la Administración del Estado, esto es, treinta y siete horas y media semanales de trabajo efectivo de promedio en cómputo anual, equivalente a mil seiscientos cincuenta y siete horas anuales” (pág. 651).

En efecto, las TIC se han ido incorporando paulatinamente, y desde la pandemia con más intensidad a la vida laboral. Así, el conjunto de actividades de éstos profesionales, también han sido transformadas o adaptadas en cierta medida por las tecnologías: docencia, tutorías, investigación, reuniones, así como el uso concurrente de diferentes plataformas virtuales. Tal y como menciona Miriam Calavia (2022) “el trabajo a distancia ha aumentado la actividad virtual”, y añade “si no se gestiona correctamente

puede afectar a la productividad”. Además, Pérez (2013) se apoya en Bagtasos para expresar que cada vez existen más demandas del entorno hacia las organizaciones, lo que justifica el uso de nuevas tecnologías, y a su vez exige nuevas competencias a los empleados, a los profesores docentes e investigadores.

Por lo tanto, los PDI tienen un perfil laboral de exposición al tecnoestrés, que Salanova define como:

“un estado psicológico negativo relacionado con el uso de TIC o amenaza de su uso en un futuro. Ese estado viene condicionado por la percepción de un desajuste entre las demandas y los recursos relacionados con el uso de las TIC que lleva a un alto nivel de activación psicofisiológica no placentera y al desarrollo de actitudes negativas hacia las TIC.” (Llorens, Cifre, & Nogareda. Pág. 1).

4. TECNOESTRÉS Y CONSECUENCIAS PARA EL BIENESTAR LABORAL

Antes de comenzar el análisis sobre tecnoestrés y sus consecuencias negativas, es oportuno detenernos en la teoría de Demandas y Recursos Laborales (DRL) de Bakker & Demerouti (2013), puesto que con ella “es posible comprender, explicar y pronosticar el bienestar de los empleados (p.ej., el burnout, la salud, la motivación, el engagement) y el rendimiento laboral” (pág. 108). En nuestra investigación con docentes e investigadores, podemos hacer uso de ella, gracias a su flexibilidad, ya que puede ser “aplicada a todos los entornos de trabajos y profesiones” (pág. 108).

Según la teoría DRL en todo entorno laboral influyen dos factores: demandas y recursos laborales. El primero se define como “aquellos aspectos físicos, psicológicos, organizacionales o sociales del trabajo que requieren un esfuerzo sostenido y conllevan costes fisiológicos y psíquicos” (pág. 108). El segundo como “aquellos aspectos físicos, psicológicos, organizacionales o sociales del trabajo que pueden (a) reducir las exigencias del trabajo y los costes fisiológicos y psicológicos asociados, (b) ser decisivos en la consecución de los objetivos del trabajo o (c) estimular el crecimiento personal, el aprendizaje y el desarrollo” (pág. 108).

Siguiendo con la teoría, estas demandas y recursos, generan dos procesos “conocidos

como proceso de deterioro de la salud (energético) y proceso motivacional.” (pág. 108). Siendo la demanda la que influye en el desgaste energético y los recursos en la motivación del empleado. Estos mismos autores enumeran como recursos el “apoyo social, la autonomía, la retroalimentación sobre el desempeño y las oportunidades de desarrollo” (pág. 108).

Además, aunque las demandas y recursos pueden parecer dos factores contradictorios, interaccionan entre sí y ambos pueden contribuir al bienestar del trabajador. Es evidente que los recursos se encargan de amortiguar “el impacto de las demandas en el estrés/malestar.” (pág. 109). Pero al mismo tiempo, “las demandas amplifican el impacto de los recursos laborales en la motivación/engagement.” (pág. 109). Esto quiere decir que en ambientes laborales en los que la exigencia es alta y existen suficientes recursos, aumenta el rendimiento, así como el engagement o compromiso con la organización.

En el caso que nos ocupa de PDI, hay una importante exigencia laboral, como vimos en el apartado anterior, que bien gestionada puede ser un factor motivacional y que contribuye al crecimiento personal y profesional: las oportunidades de desarrollo anteriormente citadas.

Esta teoría, nos da la base para poder comenzar a analizar el tecnoestrés en trabajadores, que como veremos más adelante, se puede producir por el desequilibrio entre las demandas y recursos, junto con los recursos personales.

Según exponen las autoras Salanova, Llorens, Cifre, & Nogareda (2007) en su artículo, el tecnoestrés tiene unas variantes o subgrupos como son la tecnoansiedad o la tecnofatiga, por lo que se pueden considerar procesos que afectan directamente a la salud. Así que, es necesario conocer los antecedentes y consecuencias para poder prevenirlos o reducir sus efectos.

De esta forma identifican como causa los llamados tecnoestresores, siendo tres fundamentales en la aparición del tecnoestrés. Las (1) demandas laborales; (2) la ausencia de recursos laborales, siendo ambas causas externas a la persona y que dependen del entorno y la organización. Y por último los (3) recursos personales, es decir, la personalidad concreta de cada uno, que le permita resistir en mayor o menor medida dicho estrés.

En el caso del PDI las demandas laborales son las expuestas de nuevo por las autoras para cualquier trabajador en el uso de las TIC, como la sobrecarga del trabajo, conflicto trabajo-familia, aumento de la cantidad de información que debe manejar, ya que en

internet la información se multiplica. Podemos añadir a esta lista una serie de estresores específicos del docente aportado por Barraca (2010), basándose a su vez en investigaciones de Guerrero como “descenso en el prestigio social, falta de apoyo de los compañeros, indefinición de tareas, la masificación, una interminable carrera docente y los estresores derivados de la función investigadora (incertidumbre en la financiación y continuidad de proyectos de investigación, escasos y a veces inexistentes medios materiales y recursos económicos, dificultades para la publicación, etc.)” (pág. 92).

Esta sucesión de causas soportadas por los trabajadores, producen una serie de consecuencias como las que enumeran Salanova, Llorens, Cifre, & Nogareda (2007): “quejas psicosomáticas tales como problemas en el sueño, dolores de cabeza, dolores musculares, trastornos gastrointestinales; así como también daños organizacionales tales como el absentismo y la reducción del desempeño sobre todo debido al no uso o mal uso de las TIC en el puesto de trabajo” (pág. 2). La exposición continua y a largo plazo a estos factores, deriva en el llamado síndrome del quemado o burnout.

Para profundizar más en este término comenzamos con la definición aportada por Arquero & Donoso (2013) apoyado en las autoras Maslach y Jackson, exponiendo que el burnout es una “una respuesta a una situación continuada de estrés en el entorno laboral y caracterizada por la presencia conjunta de 3 dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal.” (pág. 95). Es importante, además, saber que este síndrome tiene mayor dependencia del contexto, que de la propia persona individual.

Estos mismos autores entienden por agotamiento emocional, “la sensación de sobre esfuerzo físico y al agotamiento de la capacidad de entrega a los demás[...]principalmente los destinatarios de sus servicios.”. Por su parte, la despersonalización “supone la aparición de actitudes, sentimientos y respuestas negativas y cínicas hacia las personas a quienes los profesionales prestan sus servicios.”. Finalmente, la baja realización personal supone “una tendencia a evaluarse negativamente, derivando en un bajo concepto de uno mismo y de las propias aptitudes, así como una sensación de descontento con uno mismo y con su labor profesional.” (pág. 95)

Además, se apunta a que “dentro del síndrome, las dos dimensiones que acogen un porcentaje mayor de varianza son las de agotamiento emocional y despersonalización, pues la falta de logro personal esta significativamente menos presente.” (Barraca, 2013. Pág. 89).

Pérez (2013) vuelve a Maslach y Jackson para afirmar que “el síndrome de burnout se presenta con frecuencia en el personal que tiene que pasar considerable tiempo en intensa relación con personas como clientes o usuarios de un servicio que provee la organización” (pág. 446). Por lo tanto, podríamos decir que los profesores en algún momento de su trayectoria profesional van a tener mayor probabilidad de sufrir el síndrome de burnout, ya que desarrollan una actividad que se encuentra en contacto directo con diferentes usuarios (alumnos, compañeros, superiores...), tanto en la jornada lectiva, como en la no lectiva, corrección de exámenes, tutorías y trabajos cooperativos. Como señala Barraca (2010), en las investigaciones de Guerrero y de Sánchez Fernández y Clavería, parece quedar claro que el nivel de desgaste del profesorado universitario se sitúa en niveles intermedios con respecto a profesores de niveles inferiores. Sin embargo, en la profesión docente, un alto porcentaje de profesores “experimenta, al menos una vez en su carrera, dudas acerca de la posibilidad de permanecer en la enseñanza”, como consecuencia del burnout. (Arquero & Donoso, 2013. Pág. 96).

En conclusión, para prevenir o reducir el burnout, ante los rápidos cambios de la vida actual, no solo hay que tener en cuenta estresores tradicionales en la docencia sino los producidos por la tecnología, los llamados tecnoestresores que se suman a los anteriores perjudicando el bienestar general de dichos trabajadores.

5. TECNOESTRÉS Y PROBLEMAS DE CONCILIACIÓN (Conflicto trabajo-familia)

En la preocupación por el bienestar de los trabajadores, la familia es uno de los componentes a tener en cuenta, ya que es su esfera personal, y requiere igual o mayor dedicación que la vida laboral. Ambos aspectos son inseparables, puesto que el trabajo es fundamental en la formación y mantenimiento de la vida familiar (Figuroa & Vega, 2015).

Es cierto que hay dificultades en llevar a cabo estos dos ámbitos satisfactoriamente. Por ello se considera el conflicto trabajo-familia como uno de los estresores que intervienen en la aparición del tecnoestrés (Salanova, Llorens, Cifre & Nogareda, 2007).

En primer lugar, es oportuno aportar una definición expresada por Galinsky, Bond,

Sakai, Kim, & Giuntoli, (2008) redactada por Jijena & Jijena (2013), donde afirman que se trata de: “una forma de conflicto en la que la presión de los roles que se asumen en el trabajo y la familia son, de alguna forma, mutuamente incompatibles”. Así, se afirma que la dedicación a un rol, va a interferir en la dedicación al otro, y viceversa (pág. 45) Independientemente de la situación familiar o personal de cada trabajador, es necesario una conciliación trabajo-familia, para no llegar a los términos expuestos anteriormente como el burnout.

Desde las últimas décadas de siglo XX la sociedad y el mercado de trabajo se han ido transformando, donde se puede decir que hay una amplia incorporación de la mujer al mundo laboral. Esto ha modificado la vida familiar de forma que ambos miembros de la pareja deban implicarse por igual en sus obligaciones domésticas.

Tanto si la unidad familiar es unipersonal o pluripersonal tiene unas necesidades básicas como la realización del trabajo doméstico, la atención a otros miembros familiares (niños o ancianos, mascotas), ocio y un adecuado descanso nocturno. Esto supone un determinado tiempo que debería ser exclusivo para estas actividades, sin interrupciones laborales. Sin embargo, nos encontramos con factores negativos producidos por la tecnología que interfieren en el momento dedicado a la familia, los llamados tecnoestresores.

En primer lugar, las pocas habilidades o competencias sobre la tecnología, lleva a los trabajadores a experimentar sentimientos de frustración y no poder desempeñar su rol familiar de la mejor manera posible. Por otra parte, esta falta de conocimientos de las tecnologías provoca una mayor dedicación a su resolución, como la realización de cursos formativos, quitando tiempo a la vida personal y familiar si se realizan fuera del horario laboral.

Otra influencia negativa de la tecnología en la familia la expone Figueroa & Vega (2015) expresando “que permanecer conectado al trabajo a través de teléfonos inteligentes y ordenadores se ha convertido en la norma; estas situaciones facilitan que cuestiones relacionadas con el trabajo ocupen el tiempo dedicado al dominio de la familia; por supuesto, contribuye al estrés laboral” (Pág. 128). En el caso del PDI, la conexión permanente a dispositivos electrónicos supone estar en contacto con alumnos, compañeros y posiblemente superiores en cualquier momento, con el dicho detrimento de tiempo personal.

Finalmente, hacemos referencia a la posible tecnofatiga anteriormente mencionada, apareciendo por la constante exposición a dispositivos electrónicos, lo que vuelve a

repercutir en la calidad de tiempo que se dedica a la vida personal.

Por tanto, para llegar a un balance entre ambas esferas lo que se va buscando es el equilibrio trabajo-familia, que Figueroa & Vega (2015) lo definen como: “la percepción de que las actividades laborales y no laborales son compatibles y promueven el crecimiento en conformidad con las prioridades de un individuo en la vida actual” (Pág. 124). Para ello, se requieren soluciones.

Existen soluciones que son externas al trabajador, que dependen del Estado y de la empresa; así como otras que son internas o personales, propias de cada sujeto. Estas últimas pasaremos a desarrollarlas en el siguiente apartado pues son de carácter psicológico, mientras que ahora nos detendremos en las primeras (Salanova, Llorens, Cifre & Nogareda, 2007).

Por una parte, es importante tener el apoyo de una legislación favorable al trabajador, con límites de horarios razonables y sanos, ya que como citan Figueroa & Vega (2015): “el Estado es quien debe velar por los intereses familiares y diseñar marcos legales, tales como las políticas laborales amigables que permitan el equilibrio trabajo-familia” (pág. 127). Luego, uno de los responsables más importantes y directos es la empresa, la cual debe valerse de políticas internas para flexibilizar las jornadas laborales, así como establecer límites del uso de la tecnología en casa. Esta idea, es reafirmada de nuevo por estos autores, que afirman que la empresa: “debe encargarse de asegurar el bienestar de su empleado y de crear un ambiente laboral que posibilite el equilibrio en ambos dominios.” (Pág. 127)

Aunque anteriormente se ha indicado que los cursos formativos reducían tiempo familiar o personal, sin embargo, autoras opinan que “la asistencia a cursos específicos de formación hacia el uso de tecnologías constituye una de las estrategias de prevención por excelencia.” (Salanova, Llorens, Cifre & Nogareda, 2007. Pág. 5). En nuestra opinión, siempre y cuando se realicen dentro de la jornada laboral. Toda esta aportación por parte de la organización hacia los trabajadores es importante ya que según expresan Figueroa & Vega (2015) “la percepción de apoyo organizacional hacia la familia se ha observado como un buen predictor de niveles altos de satisfacción laboral y vital, conductas de lealtad, compromiso hacia la organización, una vida familiar y laboral de los trabajadores equilibrada” (Pág. 127).

En conclusión, trabajo y familia son dos ámbitos diferentes de la vida, pero se encuentran relacionados de tal forma que es necesario conciliarlos para una buena calidad de vida. En el contexto actual en el que nos encontramos inmersos, donde la

tecnología ya es inseparable del trabajo debemos intentar que ésta se convierta en un recurso más que en un estresor que nos aleje de nuestros otros roles. Así, alcanzaríamos una cultura trabajo-familia.

6. INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA PREVENIR LOS EFECTOS NEGATIVOS DEL TECNOESTRÉS

Retomando la teoría de Demandas y Recursos Laborales, existe otro factor decisivo que son los recursos personales definidos como “autoevaluaciones positivas vinculadas a la resiliencia referidas a la percepción de la capacidad propia para controlar e influir en el entorno.” (Pág. 109). Por tanto, “cuanto mayores son los recursos personales en un individuo, más positiva es su autoestima y mayor auto-concordancia existe entre sus objetivos personales.” (Pág. 109). En la investigación, nos detenemos en la Inteligencia Emocional como recurso personal para hacer frente a ese desequilibrio de demandas y recursos.

También, hemos comprobado que los recursos personales son un tipo de tecnoestresor como por ejemplo las “creencias sobre las propias competencias para hacer frente a las tecnologías”. (Salanova, Llorens, Cifre & Nogareda, 2007. Pág. 2)

Estas autoras en su estudio, hacen referencia a un estilo de personalidad denominada “Personalidad Resistente” con tres características: compromiso, control y desafío. Además de ésta, las autoras del artículo ponen de manifiesto que para hacer frente al tecnoestrés se debe tener una fuerte confianza en las propias creencias de eficacia.

Estas formas de afrontamiento pueden ser útiles para los PDI, a la hora de hacer frente a la multitarea tecnológica, percibiéndola como un desafío e intentando controlar los aspectos negativos de éstas o los que más puedan afectarles, sin perder el compromiso con la organización, en este caso la universidad.

Pero, no solo esa personalidad resistente es el único modo de afrontamiento. Según Ilaja & Reyes (2016), “el desarrollo de habilidades emocionales surge como una forma de afrontamiento para prevenir el burnout y consecuencias negativas en la salud laboral de los profesores universitarios (Pág. 33)”. Es por ello que en nuestro marco teórico queremos hacer referencia a la Inteligencia Emocional como estrategia de afrontamiento al tecnoestrés por parte del PDI y porque además puede entenderse como un factor influyente en la calidad de vida, la salud mental y el ajuste psicológico (Puigbó, Edo,

Rovira, Limonero, & Fernández-Castro, 2019).

Por tanto, ¿qué es la inteligencia emocional?: Fernández-Abascal & Jiménez Sánchez (2011) en su artículo Psicología de la Emoción hacen referencia a la definición de Mayer, Salovey y Caruso “la habilidad para percibir, valorar y expresar las emociones adecuadamente y adaptativamente; la habilidad para comprender las emociones; el uso de los recursos emocionales; y la habilidad para regular las emociones en uno mismo y en los demás.” (pág. 72). Para estos autores la inteligencia emocional consta de cuatro habilidades básicas fundamentales (pág. 73):

- a) Percepción de las emociones: esta habilidad, ayuda a conocer las propias emociones, así como las ajenas.
- b) Facilitación emocional: capacidad para generar, usar y sentir las emociones para comunicar los sentimientos o procesos cognitivos. Por ejemplo, son útiles para la toma de decisiones, creatividad, etc.
- c) Comprensión emocional: nos permite entender o comprender la información emocional, pudiendo conocer sus significados emocionales, sus causas y consecuencias.
- d) Regulación emocional: habilidad para modular los propios sentimientos y los de los demás.

De todas ellas, “la regulación emocional se ha mostrado como la dimensión más significativa en cuanto a favorecer el bienestar”. (Puigbó, Julia et al. Pág. 6)

De esta forma, es deseable que los profesores docentes e investigadores, conozcan tantos sus emociones como las de sus compañeros y alumnos. También, ser capaz de transmitir de forma asertiva los sentimientos que perciben en diferentes momentos y entender cómo se han producido y sus posibles consecuencias. Finalmente, conseguir controlar esos sentimientos negativos. Por ello, “las personas con más inteligencia emocional tienden a afrontar el estrés de manera más activa y menos evitativa” (Puigbó, Julia et al. Pág. 7)

Es posible que algunos trabajadores no tengan desarrollada la inteligencia emocional, por lo que es fundamental poner en marcha acciones educativas que faciliten estas cuatro habilidades para entrenarlas. Por lo tanto, sería conveniente que a nivel organizacional la empresa, en este caso la Universidad, proporcionara cursos formativos en este sentido, no focalizándose solamente en la formación tecnológica. Tal y como afirma Ilaja & Reyes (2016) “diversos autores han planteado la implementación de programas de aprendizaje socio-emocional en educación” (Pág. 41). Las estrategias a

seguir por la Universidad deberían tener “regularidad y frecuencia”, “contar con procesos de evaluación y seguimiento” y establecer “departamentos cuya principal función sea diseñar acciones de prevención, diagnóstico y tratamiento de problemas en la salud física y psicológica.” (Pág. 41). Además, estos autores proponen para los profesores otras medidas interesantes que desarrollan la faceta social, como “pausas de actividades en el trabajo en las que se fomente la realización de actividades sociales, físicas, de bajo esfuerzo o de reto cognitivo” (Pág. 42).

Como hemos visto, los aspectos negativos que la tecnología, el estrés y las múltiples tareas afectan a los profesores, son posibles prevenirlos o reducirlos a través de estrategias como el desarrollo de la inteligencia emocional. No es una buena estrategia las acciones evitativas, como posponer tareas, etc., sino afrontarlas adecuadamente, lo que finalmente le proporcionará un sentimiento de mayor realización personal.

Tal y como Ilaja y Reyes (2016) indican, una vez conseguido un mayor grado de inteligencia emocional en los profesores docentes e investigadores, se produciría que “el desempeño docente sea percibido como una actividad que favorece la realización personal, lo que permitiría una optimización del proceso de enseñanza-aprendizaje”. (Pág. 33)

7. OBJETIVOS Y METODOLOGÍA

El objetivo fundamental de este estudio ha sido analizar la relación entre la percepción de tecnoestrés de los docentes universitarios con el síndrome del quemado y el conflicto trabajo-familia. Además, se ha estudiado la posible influencia de la regulación emocional en dichas relaciones. Para ello, hemos realizado una revisión exhaustiva de la literatura y nos hemos centrado en la teoría de Demandas y Recursos Laborales (DRL) de Bakker & Demerouti (2013). Así, en esta investigación entiende como demandas laborales el tecnoestrés y como recursos personales la Inteligencia Emocional.

7.1 PARTICIPANTES

La muestra de este estudio se compone de 47 participantes, profesores docentes e investigadores, de distintas universidades andaluzas. La media de edad de los

participantes es de 51,21 años y una desviación típica de 10,948. La antigüedad media en el puesto de 20,26 años y una desviación típica de 12,386. La media de las puntuaciones que suelen obtener en la evaluación de la calidad docente es de 4,5345 puntos sobre 5 y con una desviación típica de ,80981. En relación al número de personas dependientes a cargo, encontramos una media de ,74 personas y una desviación típica de ,989. En nuestra muestra han participado un 44,7% de mujeres y un 55,3% de hombres. En cuanto a la situación laboral, encontramos una participación del 63,8% de funcionarios, 17% laboral fijo, 2,1% asociados, 14,9% interinos y 2,1% becarios. Siguiendo con la categoría profesional de los participantes, encontramos un 14,9% de catedráticos, 44,7% titular, 4,3% contratado doctor, 6,4% ayudante doctor, 12,8% asociado, 4,3% colaborador y 12,8% PSI.

7.2 PROCEDIMIENTO

Los cuestionarios fueron adaptados a formato on-line haciendo uso de la herramienta Google Forms. Para su distribución se ha hecho uso del correo electrónico de los participantes. Es decir, se han mandado alrededor de 80 correos electrónicos, obteniendo un total de 47 respuestas válidas. El cuestionario contenía el correspondiente consentimiento informado y ofrecía información sobre el objetivo fundamental del trabajo, además del uso confidencial de datos, solo con fines académicos e investigadores.

7.3 INSTRUMENTOS DE MEDIDA

En relación a los instrumentos, hemos hecho uso de cuatro cuestionarios para medir las diferentes variables de nuestro modelo de investigación.

El primer cuestionario se denomina “Cuestionario de Tecnoestrés (Tecnoansiedad y tecnofatiga)” de Marisa Salanova, Susana Llorens y Eva Cifre (2007). Consta de 16 ítems y una escala de respuesta de 0 a 6: donde 0) Nunca 1) Un par de veces al año 2) Una vez al mes 3) Un par de veces al mes 4) Una vez a la semana 5) Un par de veces a la semana 6) Todos los días. Su interpretación se apoya en cuatro dimensiones:

escepticismo, fatiga, ansiedad e ineficacia. Un ejemplo de este cuestionario es: “Con el paso del tiempo, las tecnologías me interesan cada vez menos”. La subescala de escepticismo muestra una buena consistencia interna con un alfa de Cronbach de .81. Igual ocurre para la subescala fatiga un con alfa de Cronbach de .85, la subescala ansiedad con un alfa de Cronbach de .91 y la subescala ineficacia con un alfa de Cronbach de .83.

El segundo se denomina “Cuestionario de Interacción Trabajo-Familia (SWING)” de Moreno Jiménez; Sanz Vergel; Rodríguez Muñoz & Geurts (2009). Consta de 22 ítems y una escala de respuesta de 0 a 3: 0) Nunca 1) A veces 2) A menudo 3) Siempre. Posee cuatro dimensiones: Interacción negativa trabajo-familia, con 8 ítems; Interacción positiva trabajo-familia, con 5 ítems; Interacción negativa familia-trabajo, con 4 ítems; e Interacción positiva familia-trabajo, con 5 ítems. Un ejemplo de este cuestionario es: “Estas irritable en casa porque tu trabajo es muy agotador”. En este estudio, nos hemos centrado en la dimensión Interacción negativa trabajo-familia, acorde a los objetivos del estudio. Esta escala muestra una buena consistencia interna con un alfa de Cronbach de .95.

El tercer cuestionario es el Instrumento de medición del desgaste psicológico o burnout o también llamado “Shirom-Melamed Burnout Measure (SMBM)”. Este cuestionario consta de 12 ítems con una escala de respuesta de 1 a 7: 1) (Casi) Nunca 2) Muy infrecuentemente 3) Bastante infrecuentemente 4) A veces 5) Bastante frecuente 6) Muy frecuente 7) (Casi) Siempre. Estos ítems se reparten en tres subescalas: Cansancio físico, fatiga mental y agotamiento emocional. Un ejemplo de este cuestionario es: “No tengo energías para ir a trabajar por las mañanas”. Las puntuaciones globales de esta escala indican que la persona está sufriendo síndrome del quemado. Esta escala muestra una buena consistencia interna con un alfa de Cronbach de .97.

Finalmente, para conocer la regulación emocional en los participantes, se hizo uso del cuestionario denominado “Wong Law Emotional Intelligence Scale (WLEIS-S)” (Wong y Law, 2002). Este cuestionario consta de 16 ítems breves en relación a cuatro aspectos y con una escala de respuesta de 1 a 5: 1) Totalmente en desacuerdo, 2) En desacuerdo, 3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4) De acuerdo, 5) Totalmente de acuerdo. En base al marco teórico, para nuestra investigación hemos usado sólo la dimensión de regulación

emocional, un ejemplo de ítems es: “Soy capaz de controlar mi temperamento y manejar las dificultades de manera racional”. Esta escala muestra una buena consistencia interna con un alfa de Cronbach de .70.

7.4 ANÁLISIS DE DATOS

Una vez recabados los datos de los cuestionarios, pasamos a realizar el análisis de éstos a través del programa SPSS, versión 23. Para dicho análisis de datos, se realizaron los respectivos análisis descriptivos (porcentajes, medias, desviaciones típicas, máximos y mínimos) y un análisis de correlaciones bivariadas de Pearson.

8. RESULTADOS

Tal como se puede observar en la tabla II de correlaciones de Pearson, el tecnoestrés, dimensión global, correlaciona de manera positiva y significativa con el síndrome del quemado (-,368*). Además, las dimensiones de fatiga y ansiedad causadas por las nuevas tecnologías conllevan a más síndrome del quemado (.48** y .52**, respectivamente). Con ello, comprobamos que, el tecnoestrés lleva a los docentes universitarios a sentirse quemados en el trabajo, con todas las repercusiones negativas que ello tiene para su bienestar laboral y personal. Así, se puede observar también, que el síndrome del quemado tiene una correlación, positiva y significativa con el conflicto trabajo-familia (.75**).

Por otro lado, se puede comprobar también, que la ansiedad y la fatiga causadas por el tecnoestrés correlacionan positivamente con el conflicto trabajo-familia (.40** y .49**, respectivamente). Esto indica que compatibilizar los roles trabajo y familia ante la presencia de tecnoestrés es, para la mayoría de los docentes una tarea compleja, la cual está relacionada con la aparición del síndrome del quemado.

Por último, observamos que la regulación emocional no correlaciona con ninguna de las variables esperadas.

Tabla I. Análisis descriptivos

	Nº	Mínimo	Máximo	Media	Desviación típica
Regulación emocional	46	2,25	13,75	4,0000	1,62190
Tecnoestrés	42	,00	3,25	1,5625	,83716
Conflicto trabajo-familia negativo	47	,13	3,00	1,0931	,68933
Escepticismo	42	,00	3,75	1,5417	1,18671
Fatiga	46	,00	4,50	2,0652	1,21614
Ansiedad	46	,00	5,50	1,4565	1,16584
Ineficacia	46	,00	3,00	1,1957	,93825
Burnout	45	1,00	6,58	3,1185	1,55156

Tabla II. Correlaciones de Pearson

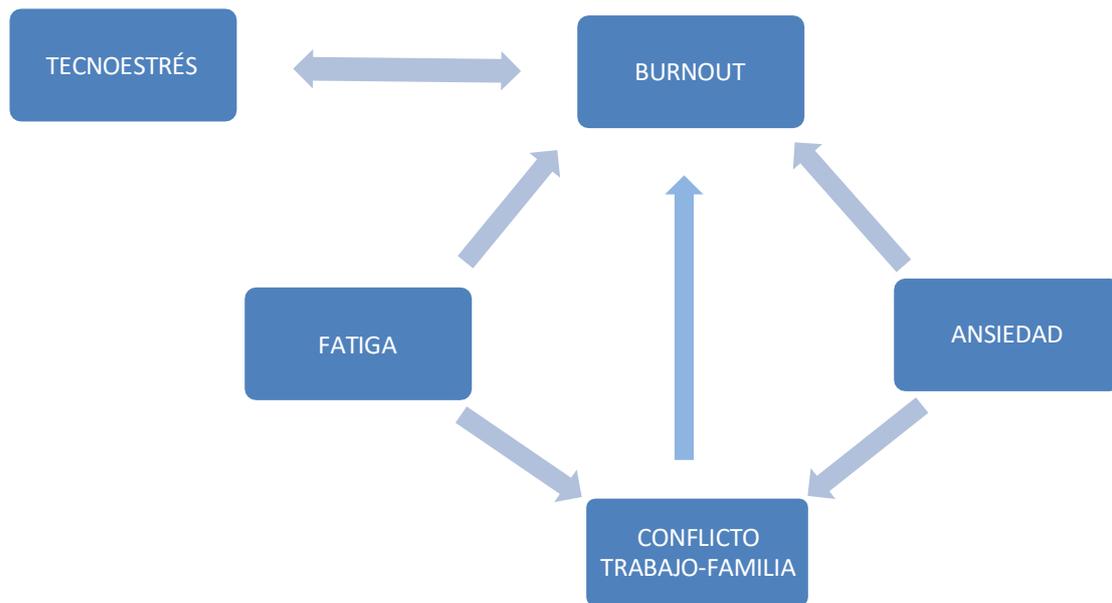
	1	2	3	4	5	6	7	8
Regulación emocional	1							
Tecnoestrés	-,140	1						
Conflicto trabajo-familia	-,104	,242	1					
Escepticismo	-,106	,753**	-,174	1				
Fatiga	,011	,749**	,406**	,355*	1			
Ansiedad	-,199	,833**	,495**	,416**	,322*	1		
Ineficacia	-,163	,707**	,124	,538**	,290	,704**	1	
Burnout	-,064	,368*	,750**	-,078	,483**	,527**	,281	1

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En conclusión, aunque la relación encontrada entre tecnoestrés-burnout es de baja intensidad en los PDI encuestados, observamos que dimensiones del tecnoestrés como ansiedad y fatiga, afectan tanto personalmente (burnout) como a la relación trabajo-familia, es decir, la interacción social en su ámbito más cercano.

Además, dicho conflicto trabajo-familia, produce burnout. Por lo tanto, estas tres variables (fatiga, ansiedad, conflicto trabajo-familia) junto al tecnoestrés global, son las que generan el síndrome del quemado. Podríamos decir, que estos parámetros se relacionan entre sí, influyendo mutuamente unos en otros, como se puede observar en este gráfico.



9. DISCUSIÓN

Nuestro marco teórico ha sido desarrollado en base a la teoría de Demandas y Recursos Laborales de Bakker & Demerouti (2013) y a la definición de tecnoestrés de Salanova. Gracias a la teoría DRL damos a conocer la existencia de las demandas y recursos y sus características, y con el estudio de Salanova, se concreta cómo la percepción de desequilibrio entre estos recursos y demandas produce tecnoestrés.

Por tanto, si nos remitimos a nuestros datos, podemos afirmar que los participantes sufren un desequilibrio entre estos dos conceptos. Así, la teoría DRL establece que a raíz de las demandas y recursos puede surgir un deterioro de la salud, en nuestro caso el burnout.

En segundo lugar, hemos comprobado que la fatiga repercute de forma significativa en el conflicto trabajo-familia, y como vimos en el marco teórico esta tecnofatiga influye considerablemente en la calidad de tiempo que se dedica a la esfera personal y familiar. Por tanto, este conflicto, gracias a los datos, surge si no se gestiona de manera correcta la ansiedad y fatiga. Para revertir esta situación, en primer lugar, se debería identificar y reconocer la existencia del problema, tanto por el PDI como por la Universidad, y a continuación intervenir y plantear soluciones. Estas oscilan entre las más generales y dirigidas mediante la legislación vigente, pasando por intervenciones de la empresa que

favorezcan la buena relación entre trabajo y familia, acabando con medidas personalizadas que debe poner en marcha el docente e investigador como tener actitud positiva, autoformación, tomar el día a día como un reto....

Por su parte, queremos hacer referencia a que el desajuste entre demandas y recursos va a estar condicionado por la percepción que tenga el individuo de éste. Es decir, si se percibe de forma muy negativa y sin expectativas, las consecuencias serán perjudiciales para la salud. Esto, puede ser lo que ocurra con nuestros participantes ya que encuentran niveles significativos de tecnoestrés, ansiedad, fatiga y burnout.

Para mejorar la percepción, podríamos remitirnos a la Inteligencia Emocional como recurso personal, ya que como expresamos en el apartado cinco, ayuda a mejorar la autoestima y a tener una mayor auto-concordancia entre los objetivos personales. Aunque no ha surgido ninguna correlación significativa de regulación emocional con otra variable, creemos que tanto si se tiene esta competencia como si no, es útil que el PDI la trabaje regularmente, teniendo en cuenta los constantes retos que aparecen en su realidad. Este recurso, por tanto, va encaminado a la prevención de los efectos negativos de la tecnología, la conciliación y el burnout, ya que como expusimos en el marco teórico, desarrollar habilidades emocionales es una estrategia de afrontamiento para este proceso negativo y sus efectos.

Finalmente, esta investigación, ha presentado unas limitaciones de acceso a la muestra ya que su recogida se hizo dificultosa y hubiera sido deseable una mayor participación. Además, las respuestas debían estar completamente respondidas lo que reducía el número de participantes válidos. Esto no ha sucedido en todos los encuestados. Las causas pueden oscilar entre falta de información de la investigación, falta de tiempo o que el participante no se ajuste todo lo que debería a la problemática sugerida. A pesar de ello, resulta gratificante la reacción de los encuestados, el hecho de hacer un hueco en su ajetreada agenda para ayudar a esta investigación.

Creemos que es una línea de investigación actual y reciente de la que ya existen algunos estudios, pero no los suficientes puesto que desde la pandemia de Covid-19 es una problemática que ha aumentado y es una realidad que no podemos obviar y urgen soluciones.

A raíz de este estudio, se pueden abrir nuevas líneas de investigación en relación con la salud de los PDI, por ejemplo: la ergonomía del puesto de trabajo, los riesgos laborales

físicos y psicológicos, la sana relación entre compañeros para evitar mobbing, etc. Además, aunque pueda parecer muy ambicioso, se podrían replantear nuevas formas de ejecutar la labor docente y toda la enseñanza, en cuanto a flexiseguridad, horarios más reducidos, menos trabajo en casa, etc., que podrían beneficiar no solo al docente sino al alumnado y a su entorno personal. Este nuevo planteamiento, repercutiría positivamente en la conciliación trabajo-familia, así como en una menor percepción de agotamiento.

10. CONCLUSIÓN

En conclusión, la investigación ha querido hacer un recorrido teórico sobre el tecnoestrés, una realidad emergente y no muy divulgada entre la mayoría de la población. Un impulso para realizar este estudio, ha venido por la nueva situación originada por la pandemia de Covid-19 y su relación directa con el uso de la tecnología. Nuestra muestra, el PDI, se ha visto como un perfil laboral muy propenso a sufrir este problema y otros por causa de éste, el burnout y conflicto trabajo-familia. Así, la exigencia tecnológica tras la pandemia ha acentuado este problema por lo que se han visto obligados a actualizar sus competencias digitales. Pero, creemos que es necesario también desarrollar otras competencias personales, como la mencionada Inteligencia Emocional.

Debemos tener en cuenta, que la falta de gestión de este problema y sus consecuencias, pueden afectar de manera significativa a la productividad de la empresa, en este caso la calidad docente, investigadora, etc. En nuestra opinión, esta posible bajada de productividad puede hacer surgir en el PDI sentimientos de frustración y desmotivación, entrando finalmente en una espiral poco beneficiosa para la salud.

También, esto surge por la relación negativa que se crea entre las exigencias laborales y dedicación a la vida familiar, percibiéndose como incompatibles. Aumenta la incompatibilidad desde el momento en que, en el hogar, el PDI debe atender tutorías, investigar, dar clases on-line, hacer trámites on-line, etc.

Todas estas cuestiones, las hemos expuesto con la base de que existe un desequilibrio entre las demandas y recursos de los PDI. Por lo tanto, es necesario que la Universidad ponga sus esfuerzos en proporcionarles una serie de recursos, ya que, si se poseen, el tener muchas demandas, como estos profesionales tienen, hará que se multiplique lo beneficioso de los recursos, aumentando la competitividad y productividad.

Finalmente, desde nuestro punto de vista, el estrés producido por la digitalización, no solo se reserva a lo laboral, sino que además lo vemos en la sociedad actual, que se ha visto obligada a utilizar la tecnología sin estar preparados para ello, por ejemplo: personas mayores en bancos, realización de trámites burocráticos, incluso parte del propio alumnado, aunque sea joven, no tiene un buen manejo de esta tecnología.

Esa falta de conocimiento y competencia podría hacer que se llegue al tecnoestrés, o padecerlo y no ser consciente de ello. Por tanto, sería interesante plantear el problema del tecnoestrés más allá del ámbito laboral, como en el escolar, ocio o administrativo.

Así, siempre es bueno recordar, que tal y como ha ocurrido en otros momentos de la historia, el ser humano no debe estancarse y no puede desechar los avances y descubrimientos que van surgiendo, aunque tengan algunas consecuencias negativas.

Por ello, es necesario formar una sociedad con gran capacidad de adaptación a los cambios, en este caso a la tecnología, para poder disfrutar de todas las bonanzas que ellas nos proporcionan

11. BIBLIOGRAFÍA

- Arquero, J., & Donoso, J. (2013). Docencia, investigación y burnout: el síndrome del quemado en profesores universitarios de Contabilidad. *Revista de Contabilidad*, 16(2), 94-105. Recuperado el Marzo de 2022
- Bakker, A., & Demerouti, E. (2013). La teoría de las demandas y recursos laborales. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 107-1115.
- Barraca, J. (2010). Emociones negativas en el profesorado universitario: Burnout, estrés laboral y mobbing. *Revista de Psicología y Educación.*, 9(1), 85-100. Recuperado el Marzo de 2022, de <https://www.proquest.com/docview/863419633/abstract/4A12DFAB22B84AD0PQ/1?accountid=14744>
- Boletín Oficial de la Universidad de Sevilla. (2019). Normativa sobre la dedicación Académica del Profesorado.
- Calavia, M. (10 de Junio de 2022). El descanso virtual programado, aliado para subir la productividad. *Cinco Días*. Obtenido de <https://www.proquest.com/docview/2618382472?accountid=14744>
- Extremera, N., Rey, L., & Sánchez, N. (2019). Validation of the Spanish version of the Wong Law Emotional Intelligence Scale (WLEIS-S). *Psicothema*, 31(1), 94-100.
- Fernández-Abascal, E., & Jiménez Sánchez, M. (2011). Psicología de la Emoción. En E. Fernández-Abascal, B. García Rodríguez, M. Jiménez Sánchez, M. Martín Díaz, & F. Domínguez Sánchez, *Psicología de la Emoción* (págs. 72-73). Editorial Universitaria Ramón Areces.
- Figuroa, A., & Vega, V. (2015). Desafíos de fomentar estrategias personales e incorporar políticas de conciliación trabajo-familia en las organizaciones. *Pensamiento Psicológico*, 13(2), 123-135. Recuperado el Abril de 2022, de <https://www.proquest.com/docview/1779956487/EB898B1F71A8463BPQ/1?accountid=14744>
- Galinsky, E., Bond, J., Sakai, K., Kim, S., & Giuntoli, N. (2008). Families and Work Institute. *National Study of Employers*.
- García, J., & Martín, S. (2021). Uso de herramientas digitales para la docencia en España durante la pandemia por COVID-19. *Revista Española de Educación Comparada*, 151-173.

- Ilaja, B., & Reyes, C. (2016). Burnout y Estrategias de Inteligencia Emocional en profesores universitarios: Implicaciones en la salud laboral educativa. *Psicología desde el Caribe*.
- Jijena, R., & Jijena, C. (2013). Conflicto trabajo-familia, flexibilidad de horarios y características demográficas de profesores universitarios en Bolivia. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 9(16).
- Kalakowski, N. (5 de Mayo de 2020). COVID-19 Burnout Growing Among Remote Workers. *Dice*. Obtenido de <https://insights.dice.com/2020/05/05/covid-19-burnout-growing-remote-workers/>
- Moreno Jiménez, B., Sanz Vergel, A., Rodríguez Muñoz, A., & Geurts, S. (2009). Propiedades psicosométricas de la versión española del Cuestionario de Interacción Trabajo-Familia (SWING). *Psicothema*(21), 331-337.
- OIT. (2019). *Seguridad y salud en el centro del futuro del trabajo. Aprovechar 100 años de experiencia*. Ginebra.
- OIT. (2020). *El teletrabajo durante la pandemia de Covid-19 y después de ella-Guía práctica*. Ginebra.
- Pérez, J. P. (2013). Efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo. *Estudios Gerenciales*, 29(129), 445-445. Obtenido de <https://www.proquest.com/docview/1511419896>
- Puigbó, J., Edo, S., Rovira, T., Limonero, J., & Fernández-Castro, J. (2019). Influencia de la Inteligencia Emocional percibida en el afrontamiento del estrés cotidiano. Obtenido de https://ddd.uab.cat/pub/artpub/2019/211365/Manuscrito_Afrontamiento_e_IE_TRF.pdf
- Salanova, M., Llorens, S., Cifre, E., & Nogareda, C. (2007). *Tecnoestrés: concepto, medida e intervención psicosocial*. Centro Nacional de Condiciones de Trabajo. Recuperado el Marzo de 2022
- Shirom, A. (2009). On the construct validity, predictors and consequences of Burnout at work. *Ciencia y Trabajo*, 11(32), 44-54.