



TECNOESTRÉS: POR QUÉ SE ORIGINA

Por qué se origina el tecnoestrés

Hoy en día, no es necesario que exista una “falta de habilidad o incompetencia de la persona trabajadora” para que se produzca el tecnoestrés, sino más bien se produce como respuesta física, emocional y de comportamiento, cuando existe un **desequilibrio o desajuste entre las demandas tecnológicas y los recursos (tanto laborables como personales)** disponibles.



Las **demandas laborales** son **aspectos físicos, psicológicos, sociales y/u organizacionales** del trabajo con las nuevas tecnologías que requieren **esfuerzo sostenido** y conllevan a una respuesta, tanto fisiológica como psicológica de la persona trabajadora. Existen **5 clases de estresores** (condiciones en el trabajo que pueden originar tecnoestrés), **asociados a estas demandas laborales**:

➤ **Tecno-sobrecarga**: percepción de **mayor intensidad de trabajo**, es decir manejo de información que se recibe por múltiples canales (no siempre útil para la realización de la tarea)

y que debe ser tratada. Esta **sobrecarga de información** hace aumentar la carga cuantitativa y cualitativa de trabajo, lo que genera una posible dificultad en su tratamiento e interpretación. La percepción de **multitud de tareas al mismo tiempo y simultáneas** (muchas veces urgentes e inesperadas) implica también un **mayor ritmo de trabajo** exigiendo respuestas y soluciones inmediatas (la multitarea prolongada en el tiempo produce Burnout), y jornadas de trabajo más largas. Percepción de **impotencia al no llegar** al desarrollo de todas las tareas encomendadas. Percepción de **pérdida de autonomía** por uso excesivo de las nuevas tecnologías. Y, percepción de **monotonía en la rutina** de la realización de algunas **tareas de tipo administrativo**.



➤ **Tecno-invasión**: **alargamiento de la jornada laboral**, percepción de **permanente conectividad** a las nuevas tecnologías bajo supervisión. Sensación de irrupción en la vida personal/social de la persona, llegando a provocar **problemas de conciliación laboral/familiar**.



➤ **Tecno-complejidad:** percepción de **incompetencia en el desarrollo de las tareas** en un entorno tecnológico muy complejo. Posibles **problemas técnicos e interrupciones constantes** por fallos en el uso de las nuevas tecnologías. Se origina también el **conflicto del rol** (las funciones de las personas trabajadoras pueden resultar contradictorias o incluso estar mal definidas derivado del constante cambio o modificación de los procesos).

➤ **Tecno-inseguridad:** percepción de **temor a perder el trabajo** por alguien que está mejor capacitado en el uso de las nuevas tecnologías o por ser reemplazado por nuevos procedimientos basados en las mismas.

➤ **Tecno-incertidumbre:** sensación que provoca en las personas **miedo a quedarse obsoletas** en el uso de las nuevas tecnologías por los constantes cambios y actualizaciones permanentes (derivado de la incesante evolución tecnológica) y, por tanto, se ven obligadas a un **aprendizaje constante y permanente** para fortalecer las habilidades y capacidades encaminadas a su uso correcto.

Los **recursos laborales** son **aspectos físicos, psicológicos, sociales y/u organizacionales** del trabajo que pueden ayudar a reducir las exigencias del trabajo que conlleva el uso de las nuevas tecnologías y, por tanto, rebaja la respuesta (tanto fisiológica como psicológica de la persona trabajadora) que conlleva. Además, son decisivos en la consecución de los objetivos del trabajo y en estimular la motivación, el crecimiento personal, el aprendizaje y el desarrollo de la persona trabajadora. Los principales recursos laborales son:

➤ Recursos de la tarea de trabajo

- **Autonomía** en el trabajo con las nuevas tecnologías: tener el **control**. Puede haber dos tipos de autonomía: la **decisional** (hace referencia al grado en que la persona tiene capacidad para tomar decisiones) o la **temporal** (se refiere a la capacidad para gestionar el tiempo de trabajo).
- **Feedback o retroalimentación** sobre las tareas realizadas con las nuevas tecnologías: grado en que la realización de la actividad laboral proporciona a la persona **información clara y directa sobre la eficacia de su desempeño**.

➤ Recursos sociales

- **Clima de apoyo social y valoración** por parte de compañeros y supervisores en el uso de las nuevas tecnologías. Su implantación reduce el contacto personal y trae consigo un aislamiento social y una despersonalización. La organización debe facilitar los mecanismos suficientes y necesarios para que las personas trabajadoras puedan disponer, en



todo momento, de **ayuda y apoyo emocional** frente a las demandas de trabajo que conlleva su uso.

➤ Recursos organizacionales

- **Estrategias de implantación de nuevas tecnologías en las organizaciones.** Las estrategias de introducción de nuevas tecnologías pueden estar **centradas en la tecnología o centradas en el usuario**. El factor clave está en la responsabilidad sobre el **control de la tarea**: si el control recae sobre la tecnología o sobre los usuarios. La posición que asigna mayor responsabilidad en el proceso a la tecnología se denomina diseño centrado en la tecnología. La posición alternativa es conocida como **diseño centrado en el usuario**, la cual origina un mayor **bienestar psicosocial, menor estrés y mayor rendimiento en el trabajo**.
- **Oportunidades de desarrollo de puntos fuertes de la persona trabajadora,** capacitación de la persona trabajadora, de forma constante y permanente, adaptado al desarrollo y uso de las nuevas tecnologías, favoreciendo, además, la oportunidad de promoción profesional.

Por último, los **recursos personales** hacen referencia a las características de las personas trabajadoras que funcionan como **amortiguadores** del impacto negativo de las altas demandas y la falta de recursos laborales en el tecnoestrés. Los recursos personales más importantes son las **características de la personalidad (actitud)** y las **propias competencias (aptitud)** de la persona trabajadora para hacer

frente al uso de las nuevas tecnologías. A continuación, detallamos cuales son los recursos personales más importantes:

➤ **Capital psicológico positivo:** es un **estado de desarrollo psicológico positivo** compuesto por la eficacia personal o autoeficacia, la esperanza, el optimismo y la resiliencia.

- **Eficacia personal o autoeficacia:** es la creencia en las capacidades de uno mismo para organizar y ejecutar las tareas.
- **Esperanza:** es la perseverancia para cumplir los objetivos marcados y la capacidad de buscar alternativas, cuando sea necesario, con el mismo fin.
- **Optimismo:** es saber mantener una **expectativa positiva** en momentos de incertidumbre.
- **Resiliencia:** es la capacidad para recuperarse de la adversidad, el conflicto y el fracaso.

➤ **Inteligencia emocional:** es el conjunto de **habilidades** relacionadas con la atención a los sentimientos, la claridad y la reparación de las propias emociones.

