



Universidad
Zaragoza

Trabajo Fin de Grado

Título del trabajo: “Estudio comparativo de niveles de estrés, tecnoestrés, burnout, satisfacción laboral y conocimiento de las TICs en trabajadores universitarios”

Title “Comparative study of levels of stress, techno-stress, burnout, job satisfaction and knowledge of ICTs in university workers”

Autor/es

Noelia Ágreda González

Director/es

Asensio Martínez, Ángela Cristina

Facultad de Ciencias Sociales y del trabajo

Año 2022-2023

ÍNDICE

RESUMEN	3
ABSTRACT	4
1. INTRODUCCIÓN	5
1.1. Estrés	5
1.1.1. Modelos teóricos	7
1.2 Tecnoestrés.....	9
1.3 Burnout	11
1.4 Satisfacción laboral	12
1.5 Uso de las nuevas tecnologías.....	13
2. JUSTIFICACIÓN.....	15
3. OBJETIVOS	15
4. HIPÓTESIS	16
5. METODOLOGÍA.....	16
5.1. Diseño	16
5.2. Participantes	16
5.3. Variables e instrumentos	16
5.4. Procedimiento.....	18
5.5. Análisis estadístico	18
6. RESULTADOS	19
7. DISCUSIÓN	24
8. BIBLIOGRAFÍA.....	28

RESUMEN

El tecnoestrés se caracteriza por ser un estado psicológico negativo que se relaciona con el uso de las TIC. El objetivo del presente estudio es analizar los niveles de tecnoestrés, estrés laboral, burnout, conocimiento de TICs y satisfacción laboral en los grupos de PAS y Personal docente universitario. Se ha realizado un estudio transversal descriptivo, cuantitativo, efectuado a través de encuesta auto-informada. Este análisis se ha realizado mediante un cuestionario online cumplimentado de forma anónima por docentes universitarios y personal de administración y servicios. Los resultados de este estudio reflejaron diferencias significativas en variables de Burnout como el cinismo, agotamiento, eficacia que indican una situación más relevante entre el personal perteneciente a PDI. En satisfacción laboral, en especial en la extrínseca encontramos diferencias significativas que provocan que el grupo de PDI se encuentre menos satisfecho, con posibilidad de ser bajo causa de mayores factores de estrés y condiciones del puesto laboral. Respecto al conocimiento de TICs entre PDI y PAS los resultados apuntan a que el grupo de trabajadores perteneciente a PDI presente más conocimiento para su uso, aunque puede que esto sea uno de los factores que lo hace estar más estresado, dado el continuo avance de las TICs a las que deben amoldarse.

De manera recopilatoria, encontramos que PDI se encuentra de manera habitual en una peor situación laboral respecto de PAS, mas no por ello debemos descuidar ninguno de los dos puestos. Ambos son susceptibles de caer en estrés laboral, tecnoestrés o burnout por lo cual en base a este estudio se recomienda que se estudien nuevas medidas de prevención frente a estas nuevas enfermedades causadas entre otras cosas por el rápido avance tecnológico y la necesidad institucional de tener individuos proactivos y eficientes.

Términos clave: tecnoestrés, uso de TICs, burnout, estrés laboral, PDI, PAS, satisfacción laboral, variables sociodemográficas.

ABSTRACT

Technostress is characterized as a negative psychological state that is related to the use of ICT. The objective of the present study is to analyze the levels of technostress, work stress, burnout, knowledge of ICTs and job satisfaction in the groups of PAS and university teaching staff. A descriptive, quantitative cross-sectional study has been carried out through a self-reported survey. This analysis was carried out using an online questionnaire completed anonymously by university professors and administration and service personnel. The results of this study reflected significant differences in Burnout variables such as cynicism, exhaustion, and effectiveness, which indicate a more relevant situation among PDI personnel. In job satisfaction, especially in extrinsic satisfaction, we found significant differences that cause the PDI group to be less satisfied, possibly due to greater stress factors and job conditions. Regarding the knowledge of ICTs between PDI and PAS, the results indicate that the group of workers belonging to PDI presents more knowledge for their use, although this may be one of the factors that makes them more stressed, given the continuous advance of ICTs. ICTs to which they must adapt.

In summary, we find that PDI is usually in a worse employment situation compared to PAS, but this does not mean we should neglect either of the two positions. Both are susceptible to falling into work stress, technostress or burnout, which is why, based on this study, it is recommended that new prevention measures be studied against these new diseases caused, among other things, by rapid technological advance and the institutional need to have individuals proactive and efficient.

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Estrés

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2004) define el estrés como “la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades y que ponen a prueba su capacidad para enfrentar la situación”. El estrés es un factor de riesgo en la vida de las personas que abarca tanto la salud mental como la física y que se presenta habitualmente en las rutinas de vida aceleradas, con frecuentes cambios y que no permiten al individuo disfrutar de su vida. Actualmente este sentimiento de agobio, de no conseguir llegar a las metas propuestas o no ser suficiente está muy presente en nuestras vidas. El estrés no siempre tiene que ser negativo, el estrés es una reacción humana que nos ayuda en ciertos momentos a ser más efectivos, reaccionar con mayor rapidez, obtener mayor concentración, superar una prueba o una situación compleja. El “eustrés” es la activación que nos ayuda a finalizar las tareas a tiempo; por el contrario “distrés” se refiere al exceso de estrés que provoca consecuencias perjudiciales (Caldera Montes et al., 2007 p.79). Por lo tanto, el estrés no supone una reacción negativa en su totalidad, el objetivo no es eliminarlo, sino aprender a gestionarlo adecuadamente en nuestro beneficio, evitando así que nuestro organismo colapse y enferme. Cabe añadir que cada organismo es totalmente particular y que la cantidad de estrés adecuada para un individuo puede ser una sobrecarga para otro, es decir, cada individuo tiene su propio medidor.

Así, uno de los tipos de estrés que podemos encontrar que afectan de manera negativa al individuo es el estrés laboral. La OMS también define que “se considera que el estrés laboral afecta negativamente a la salud psicológica y física de los trabajadores, y a la eficacia de las entidades para las que trabajan” (OMS, 2010, p. 11). Según Karasek (1981), es: «una variable dependiente del efecto conjunto de las demandas del trabajo y los factores moderadores de las mismas, particularmente la percepción de control o grado de libertad de decisión del trabajador». El estrés laboral surge como una reacción desencadenada ante las exigencias y demandas laborales (Patlán, 2019), las cuales sumadas a la ausencia de control para tomar decisiones en el trabajo pueden causar tensión en el personal (Birolim et al., 2019; Karasek, 1979), originando así una respuesta emocional, fisiológica y conductual potencialmente patógena que influye en la actividad del trabajador y en el resultado de sus actividades (Zuniga-Jara & Pizarro-Leon, 2018). En el mundo laboral actual se solicita una continua adaptación a los métodos punteros del momento, esto se suma a la temporalidad y a la inestabilidad laboral actual desencadenando un sentimiento de falta de control sobre la vida del individuo. “A nivel mundial, una de cada cuatro personas sufre de algún problema grave de estrés y en las ciudades, se estima que aproximadamente una fracción correspondiente al 50 por ciento de las personas tienen algún problema de salud mental de este tipo” (Caldera Montes et al., 2007). Según datos obtenidos de la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo el “28% de los trabajadores de la Unión Europea padece estrés” (Minaya Lozano, 2008)

En el ámbito universitario, el Personal de Administración y Servicios (PAS) se considera como el talento humano con la tarea de llevar a cabo procesos administrativos, académicos y presupuestales de la universidad. Sirve como unión entre usuarios internos y externos de la universidad lo que implica que su labor está sometida a una presión constante. Encontramos por lo tanto que esta población se encuentra en estado vulnerable a causa de los niveles altos de tensión, lo cual provoca mayores posibilidades de sufrir

estrés laboral. Se encuentran en escenarios en los cuales usualmente debe lidiar con tiempos límites de entrega, realización de documentos o la propia carga laboral (Rivera-Encinas, 2016).

Respecto del Personal docente Investigador (PDI) su exigencia laboral se ve aumentada con los años, dado que se esperan de ellos mejores resultados en el menor tiempo posible, generando en los individuos baja autoestima y sensación de fracaso (González y Orta, 2016). Es así como el docente al encontrarse en un mundo lleno de constantes transformaciones, como el actual, debe realizar sus actividades bajo la presión constante, obligando al individuo a trabajar con urgencia, lo cual puede generarle ciertamente estrés (Alvites-Huamaní, 2019), derivando en estrés laboral ya explicado anteriormente.

Respecto a estudios previos de León Rubio, Avargues Navarro. (2007) que identifiquen diferencias entre PDI y PAS encontramos que personas jóvenes pertenecientes a PDI deben hacer esfuerzos extra debido a que sus demandas laborales incluyen además de sus propias tareas, las de desarrollo de personal investigador para poder optar a un concurso o una oposición que les pueda proporcionar una plaza de trabajo que les ofrezca una mayor estabilidad y una mejor remuneración. Estos esfuerzos extras, claves para ser una de las principales causas de estrés en PDI, deben de hacerse bajo una escasez de recursos, una presión constante debida a la duración (normalmente anual) de los contratos y peores condiciones laborales (como puede ser horarios inadecuados, impartir docencia en centros distintos o lejanos entre sí...) PAS por el contrario sufre su estrés laboral mayormente orientado hacia la superespecialización. Los jóvenes que acceden a este puesto poseen una preparación cada vez más elevada y superior a la requerida para el desempeño de las tareas asociadas al cargo laboral que mantienen. Este factor de superespecialización provoca que, respecto de la edad, a los más inexpertos, se le asocien mayores niveles de estrés, más no obstante se debe destacar que aquellos trabajadores con mayor experiencia también la sufren, dado que encontramos que están estresados a causa de una falta de recursos.

En todos los estudios previos encontrados Díaz-Corchuelo y Rubio-Herrera (2015) , hemos hallado diferencias significativas de género, siendo las mujeres las que presentan mayores niveles de estrés, en algunos casos hasta del doble respecto a los hombres, quizá por su doble jornada laboral, por las condiciones en las que desempeñan sus distintos roles (trabajadora contratada, ama de casa, etc.), por el mayor número de eventos vitales y de mayor impacto que experimentan (embarazo, parto, lactancia, etc.) o por estar expuestas a una mayor cantidad de estresores laborales que los hombres. Aunque no se conozca de forma precisa la causa del por qué las mujeres puntúan más alto en estrés que los hombres, sí conocemos las variables que nos pueden indicar que ciertos roles o estados (estar casada, llevar trabajando en la universidad entre seis y diez años, tener dos hijos, tener personas dependientes a su cargo, tener ciertos hábitos como beber o fumar) son factores que influyen en el aumento del nivel de estrés percibido.

1.1.1. Modelos teóricos

Existen varios modelos teóricos explicativos de la aparición del estrés laboral. Entre los modelos tradicionales los más relevantes son: el modelo de interacción entre demandas y control, el modelo demandas y recursos, el de interacción entre demandas Karasek (1979), enfoque estímulo-respuesta de Lazarus y Folkman (1986), control y apoyo social Johnson y Hall (1988) y Karasek y Theorell (1990) y el de esfuerzo y recompensa Siegrist (1996).

El modelo de interacción entre demandas y control de Karasek (1979) propone que los niveles altos de estrés tienen relación con altas demandas laborales y bajos niveles de control:

- Demandas laborales: las principales se podrían ver reflejadas en la sobrecarga de trabajo, en una rutina de trabajo basado en la monotonía, los conflictos de roles y el conflicto de conciliación laboral.
- Control: está relacionado con la forma en que se trabaja; compuesto por el grado de autonomía que tiene un/a trabajador/a para tomar decisiones, controlar sus actividades, y por el desarrollo de habilidades como el aprendizaje o la creatividad.

Encontramos que cuando las demandas y el control son altos se produce en el individuo un grado alto de motivación debido al reto que esto le propone. En el caso contrario donde ambas son bajas suele ocurrir una pasividad laboral desmotivadora. En el caso de un control alto y demandas bajas un trabajador realiza sus tareas sin estrés, más si las demandas son elevadas y el control es bajo encontraremos posibles situaciones de estrés.

Este modelo fue revisado y pasó a denominarse modelo de demandas y recursos (Karasek y Theorell, 1990); en este, además de las demandas laborales explicadas anteriormente intervienen los recursos, los cuales podemos agrupar entre laborales y personales. Los laborales ayudan en la obtención de metas, estimulan el crecimiento y el desarrollo personal. Como ejemplos de este recurso encontramos el feedback o el apoyo social. Si no encontramos este tipo de recursos laborales el individuo es más propenso a sufrir estrés. Respecto de los recursos personales son las características psicológicas de cada persona, que pueden ayudar a reducir el estrés o al contrario aumentarlo. Hay características personales que pueden incrementar la resistencia de un individuo al estrés, estas son el compromiso, el control y el desafío.

Desde la perspectiva de Lazarus y Folkman (1986) se propuso la idea de que el estrés proviene tanto del entorno como del individuo, pero que el factor decisivo es la interpretación cognitiva del individuo lo que termina por decidir si la situación se percibe como estresante o no. Estos autores señalaron que desde el enfoque estímulo-respuesta, las condiciones del ambiente son vistas como un estímulo (antecedente) que generan respuestas (consecuentes) estresantes sobre los individuos. En torno a las variables que intervienen, también se debe tener en cuenta que el ambiente no afecta de manera idéntica a todas las personas, sino que depende de las características personales como pueden ser las creencias, los valores o la predisposición a actuar o pensar de determinada manera. Por lo tanto, según este enfoque de Lazarus y Folkman (1986), los factores ambientales son variables independientes y los factores del individuo suponen variables orgánicas, las cuales se ven representadas en propiedades variables del organismo que el investigador/a no manipula.

El modelo de interacción entre demandas, control y apoyo social, se trata una ampliación del modelo llevado a cabo por Johnson y Hall (1988) y Karasek y Theorell (1990), implementando al modelo de demandas y control el apoyo social, este se considera modulador del estrés en aquellos casos en los cuales el individuo trabajador cuente con un apoyo social necesario; si por el contrario su apoyo social es bajo o se está bajo circunstancias donde sufre intimidación o discriminación, un factor modulador como el apoyo social puede convertirse en un nuevo factor generador de estrés.

El modelo esfuerzo y recompensa propuesto por Siegrist (1996) explica que el estrés laboral parece darse ante casos de elevado esfuerzo por parte del individuo que se ve escasamente recompensado. Esto provoca un deterioro en la autoestima a la larga dado que el trabajador no se siente valorado correctamente en su organización y puede concurrir en una sensación de menosprecio ante el trabajo realizado. La recompensa deficiente puede tratarse desde estima, control, estatus, dinero, falta de promoción y un largo etc.

En resumen, Espina (2017) propone cuatro modelos teóricos que buscan explicar cómo afecta el estrés en la conducta humana y en los trastornos psicológicos.

El primero de ellos se basa en el estrés como respuesta, dado que se comprende que el estrés es desencadenado a causa de actos de las personas entre su entorno, es decir que se centra en las respuestas fisiológicas, psicológicas y conductuales que se producen en los individuos.

En segundo lugar, se encuentran los modelos que se basan en el estrés como estímulo, estos buscan identificar situaciones estresantes y medirlas, este tipo de situaciones obligan a un individuo a ajustarse en su forma de comportarse en base a aquel estímulo extraño que ha modificado su rutina.

En tercer lugar, se encuentran los modelos basados en el estrés como interacción individuo-ambiente, estos buscan explicar qué interacciones se deben tomar en cuenta a la hora de la relación que se mantiene entre persona y ambiente. Esto viene dado a causa de que cada persona actúa de maneras muy diversas ante estímulos iguales o similares estresantes, además la capacidad de cada individuo de sopesar si un estímulo se trata de uno estresante o no es muy diversa.

En cuarto lugar, los modelos de vulnerabilidad al estrés. Estos modelos buscan defender que existen ciertos factores genéticos o estructuras genéticas o procesos biológicos entre otros, que hacen que algunos individuos, a causa de la genética, tengan mayor propensión a sufrir síntomas psicopatológicos al sufrir sucesos vitales estresantes. Así, el estrés afecta de forma distinta a la población en función de sus respuestas individuales, y cómo actúa cada persona frente a una situación amenazante estará influido por distintos factores genéticos y por la interacción entre el individuo y el ambiente.

1.2 Tecnoestrés

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) se han desarrollado e integrado en nuestro mundo como una herramienta fundamental. A pesar de poder suponer ventajas y facilidades, las TIC pueden desarrollar un estado denominado como tecnoestrés, este término fue acotado, en 1984 por el psicólogo Craig Brod para denominar las alteraciones físicas y emocionales que sufrían algunas personas cuando se enfrentaban al manejo de los ordenadores (Jiménez, 2010) es decir, es un estado psicológico negativo derivado de un desajuste entre las demandas y los recursos disponibles asociado al uso de las TIC en forma de miedo, o amenaza ante la adaptación constante a las mismas (Salanova, 2003).

Ese estado es desencadenado por la presencia o inhabilidad para adaptarse al uso de TIC de una manera placentera y constante, en donde las personas se encuentran expuestas a largas horas de conectividad y exposición a la misma (Solanova, 2003, citado por Nogareda, 2019). El tecnoestrés puede afectar a cualquier persona, no solo a las que no se manejan adecuadamente con las TIC, también a las que les supone una carga, las que tienen que adaptarse constantemente, las que sufren dificultades... Lo que todas estas personas comparten es un sentimiento de negatividad hacia las TIC y frustración ante la obligación de usarlas.

Algunos de los factores que pueden causar los síntomas presentados son llamados tecno estresores, estos pueden definirse como las razones por las cuales las personas manifiestan tecnoestrés (Tarafdar et al., 2015) y que se encuentran relacionados con estímulos, eventos o demandas provenientes de la tecnología (Ragu-Nathan et al., 2008) los cuales son percibidos de manera negativa por los individuos (Sarabadani et al., 2018); además se consideran que son los factores que producen y desencadenan el tecnoestrés. En el profesorado se encuentra que la tecno-complejidad parece ser el único factor en el tecnoestrés que influye en el desempeño de los docentes.

Esto se ve sintetizado en que el tecnoestrés no aumenta por la suma de trabajo sino por la forma y el proceso de realizar este trabajo extra.

Los individuos que sufren de esta afección a causa de los tecnoestresores pueden sufrir sintomatología como tensión, desgana por el trabajo, falta de motivación, negatividad ante las tareas y los cambios, falta de confianza, menor rendimiento y conflictos con otros individuos. Entre la variedad de problemas que un individuo puede presentar a causa del tecnoestrés, una forma de sintetizar los principales síntomas es siguiendo el modelo de Ayyagari et al., (2011, citado por Pulido et al., 2020) son:

- Ansiedad: activación fisiológica que genera malestar en el momento de uso de las TIC en el trabajo
- Fatiga: sensación de agotamiento, cansancio físico o mental
- Escepticismo: dudas sobre la importancia y capacidad del individuo para el uso y manejo de las TIC que puede implicar negación a su uso o evitación a las mismas.
- Ineficacia: baja autoestima en el uso de TIC a causa de un bajo conocimiento

El uso excesivo de las TIC ocasiona otros dos tipos de tecnoestrés: la tecnofatiga y el síndrome de fatiga informativa.

En primer lugar, el término tecnofatiga se refiere al agotamiento mental y cognitivo o al cansancio que se produce a causa de una utilización constante y excesiva de tecnología, esto también puede producirse por un mal manejo de las TICs y actitudes escépticas respecto a su uso (Salanova et al., 2007).

Con el término de “Síndrome de fatiga informativa” o con el de “infoxicación” fue conocido inicialmente el tecnoestrés, identificado por el psicólogo David Lewis en 1996 (Pérez Fernández, 2013, como se citó en Salanova et al., 2003) en su informe *Dying for information* (muriendo por la información). Este síndrome aparece cuando no podemos procesar, estructurar y asimilar una gran cantidad de información. Este tipo de fatiga suele aparecer en personas que trabajan con una gran cantidad de datos y esto provoca una disminución de la capacidad analítica (Salanova et al., 2003).

Existe un síndrome que se encuentra relacionado con el tecnoestrés el cual está documentado como la ventana o multitasking (Salanova et al., 2003). Este es denominado bajo este nombre a causa de la similitud que provoca con respecto de un ordenador saturado a causa de estar bajo la presión de tener varias tareas abiertas y que por lo tanto lo puede hacer colapsar. En este caso la mayoría de las personas están bajo multitud de tareas diferentes, entre las cuales puede estar la tarea principal asignada más llamadas telefónicas, más emails... etc. Esta multitud de tareas que interrumpen el desarrollo y finalización de la tarea principal son las que contribuyen a la aparición del tecnoestrés. Esto es un factor constante de riesgo especialmente en el personal de PAS.

En base a estudios previos de Vivas, S., Duarte, C., y Ochoa, A. (2022) encontramos que los trabajadores de PDI en una universidad colombiana presentan tecnoestrés en un 18.8% de la población estudiada, en contrapartida al 29.8% que no lo presentan. Más se debe destacar que más de la mitad de los trabajadores, actualmente un 51.4%, bajo las condiciones actuales de trabajo podrían presentarlo en un futuro dado que están predispuestos a padecerlo.

Respecto a los resultados de las dimensiones del tecnoestrés, la invasión tecnológica con un alarmante 63.94% y la sobrecarga tecnológica con un 66.82 % fueron los dos factores más presentes en el profesorado. Estas pueden estar asociadas a la predisposición a la fatiga tecnológica del 44,23% y al 13,46 % de los fatigados.

Llama la atención el alto porcentaje de profesores con tendencia al tecnoestrés, que junto con los trabajadores que sufren actualmente tecnoestrés suman un poco más del 80 %, cifra que puede aumentar con la condición de trabajo remoto en casa bajo las condiciones actuales. Respuesta similar fue encontrada por Picón et al. (2017) en su estudio sobre tecnoestrés en docentes de medicina de la Universidad Nacional del Nordeste: un bajo porcentaje de profesores con tecnoestrés, pero alto en aquellos que presentan tendencia a padecerlo.

Además, encontramos datos Díaz-Corchuelo y Rubio-Herrera (2015) que demuestran al igual que en variables como el estrés o el burnout, que el tecnoestrés predomina más entre la población trabajadora femenina.

Respecto de PAS encontramos datos sobre el tecnoestrés en población perteneciente a personal administrativo de la mano de Velasquez, A. J. C. (2020). Los individuos pertenecientes a PAS manifestaron sentir bajos niveles de ansiedad al trabajar con TICs, no temen poder corromper archivos o eliminar documentos valiosos por el mal uso de las mismas ni cometer errores. A pesar de estos datos que por lógica parecería indicar que se sienten capacitados para realizar sus competencias de manera adecuada, encontramos datos que nos identifican lo contrario, se sienten ineficaces e inseguros con el uso de tecnologías.

Los datos demuestran que la población de PAS se siente fatigada a causa de las TICs, lo cual los hace presentar agotamiento en su rutina diaria. Además de lo presentado con anterioridad, los trabajadores trabajan bajo

escepticismo frente a las TICs, no les interesan y ponen en duda su utilidad en su puesto, no están implicados con la utilización de nuevas medidas que les pueda ayudar en sus funciones ya que cuestionan su utilidad. Como resumen general encontramos altos niveles en fatiga y en escepticismo, niveles bajos en ansiedad y un nivel medio alto en ineficacia. En esta empresa en la que se realizó el estudio, llegamos a la conclusión de que los indicadores no representan una situación grave respecto del tecnoestrés, más sería recomendable adoptar medidas preventivas en aquellos factores con niveles altos para evitar la manifestación futura de esta afección.

1.3 Burnout

El síndrome de Burnout o síndrome del profesional quemado es una enfermedad laboral reconocida por la OMS en 2022 como una de las más peligrosas que pueden afectar a los trabajadores, en especial a personas que trabajan en atención al público.

El síndrome de Burnout puede definirse como una respuesta mediada por el estrés prolongado en el trabajo y relacionado con sus exigencias en el puesto (horario, responsabilidad, condiciones).

Las personas cada vez sufren más a causa del aumento en presiones y demandas laborales, las propias exigencias de las instituciones, la incertidumbre cara a un futuro tanto en lo laboral como en lo personal que hace sentir a los individuos temor a causa de no poder controlar ni anticipar el futuro inmediato. No tienen los medios para enfrentar dificultades y esto provoca temor y desconcierto ante situaciones nuevas o anómalas, lo cual provoca en las personas una sensación de vulnerabilidad que pone en peligro su capacidad para resistir estas adversidades. (Pérez Jauregui, 2018).

Según Olivares el burnout se configura como “un síndrome tridimensional caracterizado por agotamiento emocional, donde los individuos se encuentran emocionalmente agotados y sobrepasados en cuanto a sus recursos emocionales, la despersonalización que implica actitudes negativas, cínicas e impersonales y la reducida realización personal con disminución de los sentimientos de competencia y éxito en el trabajo, autoevaluándose negativamente” (Olivares, 2017). Más Olivares no fue el primero en describir esta afección, para encontrar su primera aparición conocida debemos retroceder a Graham Greene donde esta enfermedad sería nombrada como desgaste profesional o “burnout case” más se tendría que esperar hasta 1974 en Estados Unidos cuando Herbert Freudenberg asoció el nombre de burnout al agotamiento profesional.

Según Christine Maslach y Andrea Jackson en el siglo XX en la década de los ochenta, configuran el burnout como un síndrome tridimensional, fueron estas mujeres quienes se consideran a día de hoy las pioneras del burnout en el panorama actual. El burnout se caracteriza según sus estudios por:

- Agotamiento emocional: es el elemento clave del síndrome, los individuos presentan agotamiento emocional y se sienten sobrepasados sobre sus recursos emocionales.

- Sensaciones de sobreesfuerzo, despersonalización con actitudes de insensibilidad: implica actitudes negativas, sin cohesión de grupo que generan sentimientos distantes hacia otras personas.
- Baja realización personal con sentimientos de incompetencia profesional y falta de éxito en el trabajo. Así, como una tendencia a una evaluación negativa del propio individuo sobre sí mismo, particularmente en el trabajo con otras personas (Olivares, 2017).

Respecto de estudios previos encontramos por parte de León Rubio, Avargues Navarro (2007) que puede afirmarse que ante un mayor nivel de estrés laboral, mayor frecuencia de individuos afectados por burnout. Los resultados que se obtuvieron permitieron concluir que en la Universidad de Sevilla donde se realizó el estudio, la prevalencia del estrés laboral y del burnout es alta entre el personal, que la experiencia de estrés viene especialmente asociada a la falta de recursos para el cumplimiento de las tareas y a la sobrecarga laboral, lo cual apoya el modelo de demanda-control de Karasek (1979), que el estrés laboral y el burnout no afecta igual a todos los empleados y que la diferencia entre PDI y PAS reside especialmente en que PDI puntúa especialmente alto en sobrecarga y PAS en superespecialización.

El burnout junto con el estrés laboral en este estudio muestra consecuencias negativas sobre la salud de los empleados, estos individuos muestran reacciones fisiológicas de tensión y trastornos psicossomáticos más intensos.

1.4 Satisfacción laboral

Definida como un "estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto" (Locke, 1976, citado en Pérez Bilbao & Fidalgo Vega, 1998).

Una de las teorías más influyentes de la satisfacción laboral es la formulada por Herzberg en 1959. Él fue el que postuló la existencia de dos grupos de factores, los factores extrínsecos y los factores intrínsecos. El modelo planteado por Herzberg señala que la satisfacción laboral sólo puede venir generada por los factores intrínsecos (a los que Herzberg llamó «factores motivadores») mientras que la insatisfacción laboral sería generada por los factores extrínsecos (a los que Herzberg dio la denominación de «factores higiénicos»).

Los factores extrínsecos vienen a referirse a condiciones concretas del puesto laboral como salario, políticas empresariales o seguridad laboral. Según este modelo bifactorial los factores extrínsecos deben estar presentes en medida como mínimo suficiente para poder evitar la insatisfacción laboral. Sin embargo, estar de acuerdo con el salario o trabajar en un ambiente deseable, por ejemplificar, no generan necesaria y automáticamente una alta satisfacción.

De otra parte, los factores que causan satisfacción se relacionan con el contenido del puesto de trabajo, de las funciones y tareas a desarrollar en él, refiriéndose a motivos sociales y más bien de tipo psicológico. Producen un efecto positivo en la motivación y un incremento de la productividad. Estos factores pueden ser el éxito, el reconocimiento, un trabajo que suponga un reto... Cuando estos factores son óptimos, se

incrementa la satisfacción y la motivación laboral. Cuando son precarios, la satisfacción está ausente, aunque esto no quiere decir que exista insatisfacción.

A raíz de un estudio realizado a profesorado docente universitario de Pujol Cols, L. J. (2016) se construyó un modelo que permitió explicar la satisfacción laboral en términos de dos sets de variables:

- (a) Variables sociodemográficas: la edad, el sexo y el nivel de formación
- (b) Condiciones de la relación laboral: la dedicación y la condición de contratación.

En relación al primer set de variables, las sociodemográficas sugieren que la edad es el efecto más fuerte en la influencia sobre satisfacción laboral (Weaver, 1980; Clark, 1993).

En relación a la edad, se observó que la satisfacción laboral de los docentes pareciera disminuir hasta alcanzar su punto más bajo alrededor de los 46 años para, a partir de este punto, volver a retomar una tendencia ascendente.

Se realizó un apunte acerca de que los profesores auxiliares registraban niveles inferiores de satisfacción en comparación a los profesores. Esto puede darse a causa de que ascender de Auxiliar a Profesor trae consigo muchos cambios, los cuales pueden explicar las diferencias:

- (a) Le implica al docente un incremento en su remuneración de casi el 100%
- (b) Incrementa su influencia y participación en la toma de decisiones
- (c) Le otorga un estatus superior dentro del sistema al poder dictar clases teóricas, conformar tribunales de evaluación, y participar en el arbitraje de artículos y tesis académicas (Pujol Cols & Arraigada, 2015).

De manera contraria a lo esperado, no fueron capaces de encontrar evidencias significativas entre la satisfacción laboral de acuerdo con variables como la dedicación y la condición de contratación del docente.

1.5 Uso de las nuevas tecnologías

Las TICs se podrían definir como aquellas tecnologías empleadas para la gestión y transformación de la información, que permiten crear, modificar, almacenar, proteger y recuperar esa información (Cristóbal & Romani, 2009).

Al respecto Centeno (2004), señala que “la época actual se caracteriza por profundos cambios sociales y familiares y una creciente globalización económica y cultural, que genera y se sustenta en el libre movimiento de la era industrial y la aparición de nuevos modelos de aprendizaje, de trabajo y de relaciones laborales. La sociedad se está digitalizando, las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) han poblado nuestras oficinas, empresas y despachos.” (p.9)

Pardo (2004, p.1) considera que “en la actualidad han ido ocupando un lugar cada vez más relevante, las llamadas Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), las cuales constituyen un conjunto de recursos tecnológicos que convenientemente asociados, permiten el adecuado registro, tratamiento, transformación, almacenamiento, utilización, presentación y circulación de la información y cuyo paradigma son las redes informáticas (Internet, Intranets), que posibilitan múltiples aplicaciones: correo electrónico, charlas electrónicas, teleconferencias, bibliotecas virtuales, entre tantas otras.” Estas tecnologías han

provocado una “revolución”, dentro del campo de la información y las comunicaciones, irrumpiendo en todas las esferas de la sociedad.

Una definición adecuada al contexto educativo universitario la ofrece Vaquero (1995), al plantear que las TICs son “...las propuestas electrónico-comunicativas que organizan el entorno pedagógico diseñando propuestas educativas interactivas y que trascienden los contextos físicos, fijos, institucionales, a fin de hacerlos asequibles a cualquiera, en cualquier tiempo y lugar (...)”. (p.5)

Detrás del debate relativo a si las TIC son favorables para la enseñanza o no, están los temores, expectativas y ansiedad del grupo del profesorado por hacer un esfuerzo extra de formación y una remodelación en sus métodos de enseñanza para implementar las nuevas TICs en su trabajo diario sin apenas apoyo para incorporarlo.

Debido al efecto de “desestabilización” personal y social que producen los medios tecnológicos, especialmente las TICs, la discusión sobre la inserción de las TIC en la enseñanza deben atender a variables como las emociones, temores, experiencias y necesidades del profesorado, para que posea la formación necesaria antes de utilizarlas al impartir sus lecciones, así como la suficiente claridad de por qué, cómo y para qué utilizarlas.

Con base en los hallazgos del estudio de Wepner, Ziomek, & Tao, se confirmó la tesis de Perkins (Wepner, Ziomek, & Tao, 2003), de que para que haya un uso consciente y apropiado de la tecnología en la enseñanza es necesario tomar en cuenta los siguientes aspectos:

1. Que realmente exista la oportunidad de utilizar la tecnología en la enseñanza; esto es, que esté disponible para el trabajo de aula y que se den las condiciones necesarias de infraestructura y apoyo técnico.
2. Que los docentes y estudiantes perciban la existencia de esa oportunidad.
3. Que docentes y estudiantes tengan la suficiente motivación para aprovechar y hacer uso de las posibilidades reales de la tecnología para mejorar su proceso de enseñanza y aprendizaje

Drent y Meelissen (2008) realizaron una investigación sobre los factores que obstaculizan o facilitan el empleo de las TIC en el aula y llegaron a la conclusión de que cuatro factores positivos son los que influyen en un innovador uso de las TIC por parte de los docentes:

- El enfoque pedagógico centrado en el estudiante.
- Una actitud positiva ante las TIC.
- La experiencia en la utilización de la computadora.
- Que el docente tenga un espíritu emprendedor.

El docente se convierte así, en un actor clave para definir si un proyecto de inclusión tecnológica está destinado al éxito o al fracaso, porque en última instancia, con o sin una reforma educativa, la mayoría de los diseños técnico-pedagógicos del aula son el resultado de la voluntad de los docentes, de su conocimiento y habilidades (Laferrrière & Gervais, 2008).

2. JUSTIFICACIÓN

En la actualidad, especialmente a raíz del Covid 19, la salud mental se representa como un tema recurrente en nuestros entornos y allegados. La exigencia laboral para adaptarse a los nuevos tiempos y la constante necesidad de actualizarse crea un panorama laboral dinámico, difuso e incierto que alienta a las personas a vivir en la inseguridad laboral y personal.

El constante avance de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) ha provocado una mayor necesidad de preparación para la obtención de un puesto de trabajo que asegure una vida confortable. Las personas de edad más avanzada o con un menor contacto con las tecnologías sufren mayores niveles de estrés debido a una situación donde no saben cómo defenderse dado que no poseen las competencias adecuadas y necesitan adaptarse, sienten sus puestos y por lo tanto, su vida cotidiana peligrar.

El campo de la educación no se salva de este fenómeno, donde es adaptarse y avanzar o ser comido. En la pandemia Covid 19, trabajadores con mayor experiencia laboral en el sector, habituados a unas técnicas laborales más tradicionales tuvieron que adaptarse de la noche a la mañana al uso de las TIC o incluso obtener los aparatos necesarios dado que no disponían de ellos para desempeñar su labor.

Este incidente provocó estrés entre el alumnado y las personas que reciben servicios de estas entidades por la falta de información sumado a una sensación de impotencia por no poder solventar el problema o ayudar a hacerlo. Hablamos de trámites atrasados, clases sin docentes y constantes errores en la comunicación, propios del desconocimiento de los programas o de su adecuado uso. Todas estas situaciones afectaron a la calidad de nivel impartido en la docencia y en la agilidad de distintos trámites.

Por todo ello, el presente trabajo final de grado pretende analizar los niveles de estrés, tecnoestrés, burnout, satisfacción laboral y conocimiento de las TICs en Personal de Administración de Servicios y la diferencia respecto del Personal Docente Investigador, dado que son dos puestos que trabajan para la misma entidad y que deben mantenerse en conexión constante. Poner en conocimiento la diferencia ante el tecnoestrés, el burnout, el estrés y ciertas variables comentadas en el anterior apartado podría ser beneficioso para indagar en un futuro cómo pueden aplicarse técnicas más eficaces de un grupo a otro, mejorando así la calidad del puesto y la satisfacción laboral.

3. OBJETIVOS

El objetivo principal es estudiar las diferencias en los niveles de estrés, tecnoestrés, burnout en función del puesto de trabajo (Personal docente investigador, PDI, o personal de administración y servicios, PAS), en una universidad pública española.

Objetivos secundarios: Analizar los niveles y las diferencias en satisfacción laboral en función del puesto de trabajo (PDI o PAS), y en el uso de las nuevas tecnologías en función del puesto de trabajo (PDI o PAS), en una universidad pública española.

4. HIPÓTESIS

Se plantean las siguientes hipótesis:

- El PAS presentará menor nivel de tecnoestrés que el PDI
- El PAS presentará menor nivel de estrés que el PDI
- El PAS presentará menor nivel de burnout que el PDI
- El PAS presentará un mayor índice de satisfacción laboral que PDI
- El PAS presentará un mejor conocimiento de las TIC respecto al PDI

5. METODOLOGÍA

5.1. Diseño

Estudio transversal, correlacional, descriptivo, cuantitativo y retrospectivo, del estudio realizado a través de encuesta auto-informada durante los meses de junio y julio de 2022.

5.2. Participantes

El estudio se realizó en una muestra representativa de la población de trabajadores universitarios/as de una universidad pública española, mayores de 18 años. Participaron un total de 458 trabajadores/as de la Universidad.

5.3. Variables e instrumentos

Las variables de estudio fueron las siguientes:

- **Variabes sociodemográficas:** variables de sexo, edad, nacionalidad, estado civil, lugar de residencia, y ámbito familiar-laboral. Variables evaluadas a través de un cuestionario desarrollado ad hoc para el estudio. la variable edad se presenta dividida en las generaciones de: Anteriores y generación X (1965-1979) – generación Y (Millennials, 1980-1998) y Z (entre 1998 y 2010).
- **Tecnoestrés:** definido 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" (Salanova, 2003). Esta variable será evaluada a través del Cuestionario de Tecnoestrés (Tecnoansiedad y tecnofatiga) desarrollado por Marisa Salanova, Susana Llorens y Eva Cifre (WoNT Prevenció Psicosocial ©) (Salanova et al., 2006). Consta de 26 ítems, que evalúan el tecnoestrés como daño psicosocial con tres tipos de dimensiones: 1) Afectiva (ansiedad vs. fatiga), 2) Actitudinal (actitud escéptica hacia la tecnología) y 3) Cognitiva (creencias de ineficacia en el uso de la tecnología). Obtener altas puntuaciones en estas tres dimensiones es indicador de

tecnoestrés en sus dos manifestaciones, tecnoansiedad y tecnofatiga; para el diagnóstico de tecnoansiedad deben obtenerse altas puntuaciones en ansiedad, escepticismo e ineficacia y para el de tecnofatiga altas puntuaciones en fatiga, escepticismo e ineficacia. Tener altas puntuaciones en alguna de las dimensiones no indica tecnoestrés, pero podría desarrollarse o aparecer en un futuro si no se toman las medidas adecuadas. Los ítems se responden a través de una escala de frecuencia tipo Likert que oscila entre "0" (nada/nunca) a "6" (siempre/todos los días). El cuestionario posee una adecuada consistencia interna, superando en todos los casos el puntaje mínimo de Alfa de Cronbach de 0,70 que asegura la validez y fiabilidad de las medidas (Salanova et al., 2006).

- **Estrés:** entendido como la reacción producida cuando las demandas del entorno superan los recursos del individuo para afrontarla (Sierra et al., 2003), será evaluado a través de la Escala de Estrés Percibido (Perceived Stress Scale, PSS-10), diseñada para medir el grado en que las situaciones de la vida son valoradas como estresantes. La versión validada al español de 10 ítems, que se responden con una escala tipo Likert de 5 puntos (desde 0 = nunca, a 5= muy a menudo), con una adecuada consistencia interna ($\alpha = 0,82$) validez y sensibilidad (Remor, 2006).
- **Síndrome de Burnout:** definido como "una respuesta prolongada a estresores crónicos a nivel personal y relacional en el trabajo, determinado a partir de las dimensiones conocidas como agotamiento, cinismo e ineficacia profesional" (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001, citado en (Bresó et al., 2006). Se utilizará el cuestionario Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS) en su versión validada al castellano por Salanova et al. (2000, citado en (Bresó et al., 2006). Es un instrumento de medida genérico es útil para medir burnout en todo tipo de trabajos independientemente de las tareas que en él se realicen. Consta de 15 ítems que deben ser respondidos por los trabajadores haciendo uso de una escala tipo Likert de 7 puntos (desde 0 = nunca) a 6 = siempre). El cuestionario presenta adecuadas propiedades psicométricas con un alfa de Cronbach de 0,70 (Bresó et al., 2006).
- **Satisfacción laboral:** definida como un "estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto" (Locke, 1976, citado en (Pérez Bilbao & Fidalgo Vega, 1995). Será evaluada a través de la Escala General de Satisfacción (Overall Job Satisfaction) de Warr, Cook y Wall (1979) que operacionaliza el constructo de satisfacción laboral, reflejando la experiencia de los trabajadores de un empleo remunerado y respuesta afectiva al contenido del propio trabajo. La escala ha sido validada al castellano por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España (Pérez Bilbao y Fidalgo Vega, 1995). Consta de 15 ítems que se responden con una escala tipo Likert de 7 puntos (desde muy insatisfecho a muy satisfecho). Está formada por dos subescalas que miden factores intrínsecos y extrínsecos de la satisfacción laboral.
- **Uso de las nuevas tecnologías:** las TICs se podrían definir como aquellas tecnologías empleadas para la gestión y transformación de la información, que permiten crear, modificar, almacenar, proteger y recuperar esa información (Cristóbal & Romaní, 2009). Será medido con el cuestionario "Uso de las Tecnologías de información y de la comunicación", de 35 ítems distribuidos en tres dimensiones: Conocimiento, Uso y Aptitudinal. Se responden a través de una escala tipo Likert de 4 puntos (desde 4 = Bastante a 1 = Nada). El cuestionario presenta unas buenas propiedades psicométricas ($\alpha = 0,905$) (Tuapanta et al., 2017).

5.4. Procedimiento

Se llevó a cabo una encuesta online, a través de la plataforma Google Forms. Los participantes accedieron a ella a través del correo electrónico, redes sociales, difusión de entidades e institutos colaboradores. Los datos fueron anonimizados. Los participantes expresaron su consentimiento. Se recogieron los datos desde junio de 2022 hasta julio de 2022. El proyecto fue aprobado por el CEICA (PI22-259) y la Universidad de Zaragoza (RAT 2022-93).

5.5. Análisis estadístico

Se comprobó la normalidad o no normalidad de los datos mediante la prueba de Kolmogorov-Smirnov con la modificación de Lilliefors ya que la muestra era superior a 30 casos. Al ser variables no normales se aplicaron pruebas no paramétricas. Se realizó en primer lugar un análisis descriptivo de las características de la población de estudio y todas las variables, en frecuencias en el caso de variables cualitativas y en el caso de variables cuantitativas en medias y desviación típica para la interpretación de los cuestionarios. Se estudió la relación entre las diferentes variables sociodemográficas y psicológicas, mediante correlaciones de Spearman y se comparó la población en función del puesto de trabajo.

Los cuestionarios no presentaron falta de datos. Los datos de los cuestionarios se analizaron utilizando el paquete estadístico SPSS 25. Todos los niveles de significación se fijaron en 0.05.

6. RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados analizados: en primer lugar variables sociodemográficas y posteriormente variables pertenecientes al tecnoestrés, burnout, satisfacción laboral y conocimiento de las TIC.

Participaron un total de 458 trabajadores/as de la Universidad de Zaragoza (Unizar). La media de edad es de 49 años. La gran mayoría, el 90.4% residen en Zaragoza, y el 74% están casados/as o conviven en pareja. El 56.3% son Personal Docente Investigador (PDI) y el 43.7% son Personal de Administración y Servicios (PAS).

TABLA 1. Características sociodemográficas y laborales.

ASPECTOS SOCIODEMOGRÁFICOS		
Sexo	PDI, <i>hombre</i> (%)	135(52,3)
	PAS, <i>hombre</i> (%)	83(41,5)
Edad	PDI	
	Generación Y y Z (%)	76 (29,5)
	<i>generación X</i> (%)	182(70.5)
	PAS	
	Generación Y y Z (%)	30 (15)
	<i>generación X</i> (%)	170(85)
Estado Civil	PDI, <i>con pareja</i> (%)	197(76.4)
	PAS, <i>con pareja</i> (%)	142(71)
Convivencia	PDI, <i>acompañado</i> (%)	226 (87,6)
	PAS, <i>acompañado</i> (%)	170(85)
Antigüedad	PDI, <i>12 años o más</i> (%)	151(58,5)
	PAS, <i>12 años o más</i> (%)	125(62,5)
Contrato	PDI, <i>fijo</i> (%)	165(64)

	PAS, <i>fijo</i> (%)	106(53)
<hr/>		
Intención de abandono	PDI, <i>no</i> (%)	216(83,7)
	PAS, <i>no</i> (%)	169(84.5)
<hr/>		

Se puede observar que en el grupo de PDI predominan los trabajadores mientras que, entre el grupo de PAS, la mayoría de la plantilla está compuesta por mujeres. Respecto de la edad de los trabajadores, el grupo de PDI posee una plantilla de personal más joven respecto a PAS. Aunque los dos tienen una mayoría de personal perteneciente a la generación X, PAS posee una diferencia más pronunciada.

Respecto al estado civil, se encuentra que en los dos grupos abunda sustancialmente la población con pareja, más en el grupo de PAS, los solteros son en proporción ligeramente más elevados. Por lo cual tiene sentido que en la variable perteneciente a convivencia entre los dos grupos sea mayoritario el vivir acompañado, más entre ellos se destaca levemente PDI de manera superior.

Se encuentra un resultado mayoritario en los dos grupos en el intervalo de antigüedad perteneciente a 12 años o más, pero registramos que en el grupo de PAS hay una plantilla con mayor antigüedad. Además, el contrato mayoritario parece ser el contrato a tipo fijo.

Respecto de la intención de abandono en trabajadores se encuentra una predilección muy alta en ambos puestos que rechaza la idea de abandonar el empleo, se acusa de manera muy ligera entre el PAS respecto al PDI.

TABLA 2. Resultados descriptivos y de correlación entre PDI y PAS de las variables psicosociales y uso de TIC

			Correlación Spearman rho	p	95% int. Conf	
					Min.	Máx.
Tecno fatiga	PDI, <i>si (%)</i>	87 (33,7)	-,050	,282	-,144	,044
	PAS, <i>si (%)</i>	58(29)				
Tecno ansiedad	PDI, <i>si (%)</i>	84(32,6)	,015	,746	-,079	,109
	PAS, <i>si (%)</i>	68(34.0)				
Tecnoestrés	PDI, <i>si (%)</i>	82 (31,8)	-,030	,522	-,124	,065
	PAS, <i>si (%)</i>	58 (29)				
Agotamiento	PDI, <i>si (%)</i>	146 (56,6)	-,196	,000	-,285	-,104
	PAS, <i>si (%)</i>	79 (39.5)				
Cinismo	PDI, <i>si (%)</i>	163 (63.2)	-,121	,009	-,213	-,027
	PAS, <i>si (%)</i>	108 (54)				
Eficacia	PDI, <i>si (%)</i>	151(58,5)	,096	,041	,001	,188
	PAS, <i>si (%)</i>	133(66,5)				
Burnout Total	PDI, <i>si (%)</i>	115(44,6)	-,066	,158	-,159	,028
	PAS, <i>si (%)</i>	76(38)				
Satisfacción laboral extrínseca	PDI, \bar{X} (SD)	36 (9,34)	,158	,001	,064	,248
	PAS, \bar{X} (SD)	38,95(8,74)				

Satisfacción laboral intrínseca	PDI, \bar{X} (SD)	33,23(8,24)	,005	,914	-,089	,099
	PAS, \bar{X} (SD)	32,97(9,4)				
Satisfacción laboral total	PDI, \bar{X} (SD)	69,24(17,04)	,084	,073	-,010	,177
	PAS, \bar{X} (SD)	71,92(17,38)				
Conocimiento de TIC	PDI, \bar{X} (SD)	15,74(3,21)	-,227	,000	-,315	-,136
	PAS, \bar{X} (SD)	13,85(4,38)				

Notas: \bar{X} Media; SD: desviación estándar (en inglés "standard deviation"; SD); P: significatividad.

Para evaluar la presencia de la tecnofatiga en nuestra muestra, se debe de tener en consideración que para presentarla, los trabajadores deben de tener altas puntuaciones en fatiga, escepticismo e ineficacia. Aunque se observa que en la tecnofatiga la plantilla general no la presentan. No se encuentran diferencias significativas entre PDI y PAS a pesar de ser PDI el que presenta una proporción más alta de tecnofatiga.

Para el diagnóstico de la tecnoansiedad se deben tener altas puntuaciones en ansiedad, escepticismo e ineficacia. Al igual que se observa en el caso anterior, la mayoría no presenta indicios de tecnoansiedad, pero en este caso el grupo de PAS posee un 1.4% más de trabajadores que sí la sufren. Cabe añadir que respecto a la tecnoansiedad en la población estudiada no se han encontrado diferencias significativas entre los grupos PDI y PAS.

Los dos puntos anteriores son compactados en este apartado donde se demuestra que la mayoría de los trabajadores no presentan tecnoestrés, aun así es el personal administrativo y de servicios el que posee un índice de trabajadores que no tienen tecnoestrés superior. No se han encontrado diferencias significativas entre el PDI y el PAS en el presente estudio.

Respecto a la dimensión de agotamiento del síndrome de burnout en el trabajo se observan diferencias significativas, el 56.6% del PDI presentan agotamiento mientras que en PAS solo un 39.5% lo presentan. Sobre el cinismo encontramos en ambas modalidades que predomina un alto nivel, así mismo encontramos diferencias significativas en este apartado, presentando PDI mayores niveles de cinismo.

Se observa en los puestos de PDI que la eficacia es de un 58.5% y en PAS de 66.5% siendo así el grupo de PAS el más eficaz. Se encuentran así diferencias significativas entre las variables, presentando PAS mayores niveles de eficacia.

El PAS posee una plantilla en la cual el 38% posee burnout mientras que el grupo de PDI la plantilla que lo sufre asciende a un 44.6%. Más debemos considerar que a pesar de encontrar en el resto de las variables de burnout diferencias significativas, en este apartado de estudio total del mismo no se ven reflejadas.

Respecto de la satisfacción laboral los resultados muestran como PDI y PAS, presentan niveles elevados de satisfacción intrínseca y extrínseca, así como de satisfacción general (puntuación máxima del cuestionario en satisfacción intrínseca: 42; puntuación máxima del cuestionario en satisfacción extrínseca: 48; puntuación máxima del cuestionario en satisfacción general: 90). Debemos destacar que encontramos diferencias significativas en la satisfacción laboral extrínseca (PAS se encuentra más satisfecho) más no las encontramos en la satisfacción intrínseca (el PDI está más insatisfecho) o en la total (el PDI está más insatisfecho) .

Respecto del conocimiento de las tecnologías de la información (TIC) debemos destacar que a la hora de examinar esta variable el cuestionario tiene 35 ítems distribuidos en tres dimensiones: Criterio de Conocimiento, Criterio de Uso y Criterio Aptitudinal estructuradas con 8, 11 y 16 preguntas respectivamente en el cual PDI lo completa entero mientras que PAS solo rellena el “conocimiento” (1 al 8), por eso solo hay análisis en esa dimensión. Será en este apartado donde se encuentren diferencias significativas.

En resumen, encontramos diferencias significativas en cinismo, agotamiento, eficacia, satisfacción laboral extrínseca y en conocimiento de TIC. Los resultados apuntan a que el grupo de trabajadores perteneciente a PDI está más agotado, más cínico, experimenta menos autoeficacia, posee menor satisfacción laboral extrínseca y posee más conocimientos sobre las TIC.

7. DISCUSIÓN

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2004) define el estrés como “la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades y que ponen a prueba su capacidad para enfrentar la situación”. El estrés compone un factor de riesgo en la vida de las personas que abarca tanto la salud mental como la física y que se presenta habitualmente en las rutinas de vida aceleradas, con frecuentes cambios y que no permiten al individuo disfrutar de su vida. A pesar de poder suponer ventajas y facilidades, las TIC pueden desarrollar un estado denominado como tecnoestrés el cual se ve definido como un estado psicológico negativo asociado al uso de las TIC en forma de miedo, o amenaza ante la adaptación constante a las mismas, es decir, tecnoestrés (Salanova, 2003). El síndrome de Burnout puede definirse como una respuesta mediada por el estrés prolongado en el trabajo y relacionado con sus exigencias en el puesto (horario, responsabilidad, condiciones).

El objetivo principal del estudio ha sido investigar las posibles diferencias entre el personal docente investigador (PDI) en comparación con el personal de administración y servicios (PAS), para profundizar específicamente entre los posibles problemas asociados al estrés y tecnoestrés consecuente de la inherente actividad laboral y la adaptación de los puestos a las TIC. Participaron un total de 458 trabajadores/as de la Universidad de Zaragoza (Unizar). La media de edad es de 49 años. La gran mayoría, el 90,4% residen en Zaragoza, y el 74% están casados/as o conviven en pareja. El 56,3% son Personal Docente Investigador (PDI) y el 43,7% son Personal de Administración y Servicios (PAS)

Los resultados reflejan en el PDI un perfil donde la distribución entre sexos es muy similar, esencialmente de trabajadores de edad perteneciente a la generación X en un estado civil con pareja y con una convivencia compartida. La antigüedad de estos trabajadores oscila entre los 12 años o superior, con un contrato de tipo fijo y baja intención de abandono. Respecto del PAS podemos encontrar un perfil muy similar, aunque no idéntico. Donde predominan las mujeres respecto de los hombres de manera muy leve, pertenecientes a la generación X con pareja y que viven acompañadas, con una antigüedad principalmente oscilante entre los 12 años o más, con contrato fijo y sin intención de abandono. Es decir, encontramos un perfil sociodemográfico muy similar.

Respecto al análisis entre PDI y PAS los resultados muestran diferencias significativas en las dimensiones del síndrome de burnout de agotamiento, cinismo y autoeficacia, en la satisfacción laboral extrínseca y en las diferencias de conocimiento de las TICs.

Respecto del Burnout, tanto en agotamiento como en cinismo encontramos diferencias significativas que apuntan a que ambas son peor sostenidas por los trabajadores de PDI. Es decir, el PDI se siente más agotado en su puesto que PAS, esto puede ser causado a la menor desconexión digital que poseen en su puesto. Sobre el cinismo encontramos que se trata de una respuesta negativa, insensible o excesivamente apática a diversos aspectos del trabajo. A raíz de estos datos es lógico y correcto llegar a la conclusión de que PAS es el grupo más eficaz en su trabajo tal y como se demuestra con los niveles superiores de eficacia registrados. Sobre el PDI encontramos estudios que relacionan los datos encontrados en el estudio con otros anteriormente realizados por Laredo (2018). De acuerdo con los hallazgos encontrados en ese estudio, con base en la escala de evaluación que plantean, los resultados muestran niveles medios y altos en las dimensiones de agotamiento emocional (media=2.78) y cinismo (media=1.46), y bajos en la eficiencia

profesional (media=3,54). Con los resultados se comprueba la existencia del síndrome de burnout, el cual se determina por la presencia de altos niveles en los componentes de agotamiento y cinismo y bajos niveles en el de eficiencia profesional.

El estudio de Huamaní, Pecho, y Palacios (2022) realizado en docentes de una universidad boliviana, muestra que el 70% de los encuestados se encuentran estresados, y a nivel de las dimensiones el 55% tienen agotamiento o cansancio emocional, la despersonalización o cinismo alcanza el 60%, en tanto el 45% de los docentes encuestados dejaron de lado sus objetivos personales (eficacia personal).

Respecto de los niveles de PAS en burnout, a falta de suficientes datos se ha recurrido a una entidad comparable como son los datos del personal administrativo del Hospital Regional Docente de Cajamarca estudiados por Cacho y Sixto Marino (2019). Estos datos presentados a continuación coinciden a la perfección con los datos encontrados en la investigación. Encontramos niveles más bajos en todas las variables exceptuando la eficiencia, donde el personal administrativo destaca por tener mejores niveles que PDI.

En el promedio del Síndrome de Burnout en el personal administrativo del Hospital Regional Docente de Cajamarca – I y II Trimestre del 2019 se muestra la media del síndrome de Burnout en el personal administrativo el cual en el primer trimestre fue de 0,922, mientras en el segundo trimestre aumentó a 1,012. Ambos valores se encuentran en el nivel medio alto del síndrome de Burnout.

En el promedio Síndrome de Burnout en el personal administrativo del Hospital Regional Docente de Cajamarca - I y II Trimestre del 2019, según dimensiones se percibe una media de 0.920 en agotamiento emocional en el primer trimestre en contrapartida a la media de 1.017 en el segundo. Respecto a la despersonalización en el primer trimestre la media es de 0.457 respecto de la del segundo la cual es 0.539. En la eficiencia profesional encontramos una media de 5.585 en el primer trimestre y una media de 5.511 en el segundo. Estos datos nos indican que todas las variables, en ambos trimestres, se sitúan en un nivel medio-alto. No encontramos datos comparativos referentes al cinismo en este estudio.

En la satisfacción laboral, encontramos que PAS está más satisfecho en todos los sentidos, más encontramos diferencias significativas con PDI respecto de la satisfacción laboral extrínseca.

Los factores extrínsecos al igual que en nuestro estudio, en una evaluación realizada por Páramo, Hernández y Díaz de León (2016) destacaron en PDI por tener los puntajes más bajos, sobre todo en aquellos datos que tenían relación con condiciones físicas, retribución económica y relaciones entre directivos y trabajadores, además de la estabilidad laboral percibida.

Los datos de Alonso Martín (2008) señalan en términos generales que PAS se encuentra satisfecho con sus compañeros, su horario (cosa que PDI no comparte a causa de una baja desconexión tecnológica), la estabilidad laboral o las libertades que se le ofrecen en su puesto para llevar a cabo sus tareas de la forma que el individuo opine que puedan ser más efectivas. La cantidad de responsabilidad depositada en ellos se percibe internamente como adecuada, al contrario que PDI, el cual a lo largo de este estudio se ha podido comprobar que las labores de docencias, incrementadas con las de investigación, más un puesto que en muchas ocasiones es de duración variable (normalmente un año) y con diferentes destinos. Encontramos que en PAS hasta más de dos tercios de la muestra señalan estar satisfechos, lo cual es más de la mayoría de los individuos.

Los datos encontrados muestran que la mayoría de las aspiraciones de PAS se encuentran cubiertas y satisfechas, pero atendiendo a la distribución de los factores motivantes que propone Herzberg, se pueden observar que ciertos factores siguen sin estar satisfechos para PAS, causando preocupación entre ellos. Algunos de estos son las relaciones sociales con los mandos intermedios y la forma que tienen los superiores de dirigir la sección o el área. Los deseos de PAS se traducen especialmente en el deseo de ser dirigidos con competencia y preparación, además reclaman que se establezca un sistema de comunicación fluido, bidireccional y empático de manera vertical.

En el uso de TICs encontramos que PDI posee unos niveles más altos de conocimiento de los mismos respecto de PAS, encontrando así una diferencia significativa entre ambos grupos. En una investigación realizada por Fernández, Hinojo y Díaz (2002), de la Universidad de Granada, sobre la actitud de los docentes en la formación en TIC, encontraron que 95% de los encuestados consideraban importante la formación en TIC, pero sólo 70% se encontraban dispuestos para formarse en TIC; algunos de los problemas expuestos fueron la falta de tiempo, las escasas ofertas de formación y cursos que no cubren las necesidades solicitadas. Estos datos podrían verse relacionados con el resto de las variables estudiadas, el PDI podría encontrarse bajo niveles más elevados de estrés debido a la necesidad constante de modernizarse en las TICs sin apenas apoyo que facilite la implementación de las mismas en el aula, puede que no posean tiempo o recursos para poder mejorar en este ámbito y aunque posean las competencias necesarias, pueden encontrarse con un límite a la hora de ponerlas en funcionamiento. Esto puede ser causa de que la satisfacción laboral sea a su vez más baja, dado que la frustración que esto puede producir es elevada. Tal y como se comentaba con relación a la falta de oportunidades para implementar los conocimientos, Martínez et al., de la Universidad de Mar de Plata, Argentina, evaluaron los resultados de un proceso de capacitación docente en el uso de las TIC, cuyo objetivo fue “determinar en qué medida habían puesto en práctica las propuestas desarrolladas durante la capacitación” (2006, p.7). A pesar de que la participación de los docentes fue voluntaria, de los 109 que intervinieron, sólo 18 implementaron la propuesta de capacitación (16.5%); los investigadores encontraron que “factores importantes, asociados con la mayor o menor predisposición del docente a incorporar la tecnología a su trabajo en el aula, son: la experiencia en el uso de computadoras, las actitudes y la autoeficacia” (2006, p. 17).

En lo referente a las limitaciones del estudio, al tratarse de un cuestionario online cuyo muestreo se ha realizado por el método bola de nieve y no de manera aleatoria entre la población universitaria podrían haber cumplimentado la encuesta sujetos interesados en obtener un resultado determinado o más interesados en el estudio realizado.

En conclusión, encontramos diferencias significativas en cinismo, agotamiento, eficacia que indican una situación más relevante a nivel psicosocial entre el PDI. En satisfacción laboral, en especial en la extrínseca encontramos diferencias significativas que reflejan que PDI está menos satisfecho, con posibilidad de ser a causa de mayores factores que producen burnout y peores condiciones del puesto laboral. Respecto al conocimiento de TIC entre PDI y PAS los resultados apuntan a que el grupo de trabajadores perteneciente a PDI está más formado para su uso, aunque puede que esto sea uno de los factores que lo hace estar más estresado, dado el continuo avance de las TICs a las que deben amoldarse.

De manera recopilatoria, encontramos que PDI se encuentra de manera habitual en una peor situación laboral respecto de PAS, mas no por ello debemos descuidar ninguno de los dos puestos. Ambos son susceptibles de caer en estrés laboral, tecnoestrés o burnout por lo cual en base a este estudio se recomienda que se analicen nuevas medidas de prevención frente a estos nuevos estresores causados, entre otros aspectos, por el rápido avance tecnológico y la necesidad institucional de tener individuos proactivos y eficientes.

8. BIBLIOGRAFÍA

Caldera Montes, J. F., Pulido Castro, B. E., y Martínez González, M. G. (2007). Niveles de estrés y rendimiento académico en estudiantes de la carrera de Psicología del Centro Universitario de Los Altos. *Revista De Educación Y Desarrollo*, 7, 77-82.

OMS. (2004). La organización del trabajo y del estrés: estrategias sistémicas de la solución de problemas para empleados, personal directivo y representantes sindicales. *Serie Protección de la Salud de los Trabajadores*, 3, 3-4.

OMS. (2010). Entornos laborales saludables: fundamentos y modelo de la OMS. *Contextualización, práctica y literatura de apoyo*, 6(6), 53-56.

Patlán, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Salud Uninorte*, 35(1), 156-184. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v35n1/2011-7531-sun-35-01-156.pdf>
<https://doi.org/10.14482/sun.35.1.158.72>

Biolim, M. M., Mesas, A. E., González, A., Geremias, H., Fernandez, M., & Andrade, S. M. (2019). Job strain among teachers: associations with occupational factors according to social support. *Ciência & Saúde Coletiva*, 24(4), 1255-1264. <https://doi.org/10.1590/1413-81232018244.08542017>

Karasek, R. (1979). Job demands, job decision latitude and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285-308.

Zuniga-Jara, S. y Pizarro-Leon, V. (2018). Mediciones de Estrés Laboral en Docentes de un Colegio Público Regional Chileno. *Información Tecnológica*, 29(1), 171-180. <http://doi.org/10.4067/S0718-07642018000100171>

Karasek, R., Baker, D., Marxer, F., Ahlbom, A. y Theorell, T. (1981). Job decision latitude, job demands and cardiovascular disease: a prospective study of Swedish men. *AJPH*, 71, 694-705.

Karasek, R., y Theorell, T. (1990). *Healthy work. Stress, productivity, and the reconstruction of working life*. En New York: Basic Books.

Caldera Montes, J. F., Pulido Castro, B. E., y Martínez González, M. G. (2007). Niveles de estrés y rendimiento académico en estudiantes de la carrera de Psicología del Centro Universitario de Los Altos. *Revista De Educación Y Desarrollo*, 7, 77-82.

Minaya Lozano, G. (2008). Tecnoestrés: identificación, valoración y control (I). 12-19.

Rivera-Encinas, M. T. (2016). Efectividad del uso del mate de coca en la reducción del estrés laboral en administrativos de una universidad. *Horizonte Médico*, 16(3), 20-28. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/3716/371647508004.pdf>
<https://doi.org/10.24265/horizmed.2016.v16n3.04>

González, L. & Orta, Y. (2016). La cultura organizacional y el síndrome de desgaste profesional en profesores universitarios. *Revista Chakiñan*, (1), 14-30. <https://doi.org/10.37135/chk.002.01.02>

Alvites-Huamaní, C. G. (2019). Estrés docente y factores psicosociales en docentes de Latinoamérica, Norteamérica y Europa. *Propósitos y Representaciones*, 7(3), 141-178. <http://doi.org/10.20511/pyr2019.v7n3.393>

Johnson, J., y Hall, E. (1988). Job strain, work place social support and cardiovascular disease: a cross-sectional study of a random sample of the Swedish working population. *Am J Public Health*, 78(10), 1.336-1.342.

Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1(1), 27-41

Lazarus, R.S., y Folkman, S. (1986/1984). *Estrés y procesos cognitivos*. (M. Zaplana, Trad.). Barcelona, España: Ediciones Martínez Roca.

Espina, M. (2017). *Estrés y salud: modelos explicativos*.

Jiménez, A. L. (2010). Tecnología como fuente de estrés: una revisión teórica al concepto de tecnoestrés (pp. 157-180)

Salanova, M. (2003). Trabajando con tecnologías y afrontando el tecnoestrés: el rol de las creencias de eficacia. *Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 19, 225-246.

Salanova, M., Llorens, S., Cifre, E., y Nogareda, C. (2007). Tecnoestrés: Concepto, medida e intervención psicosocial. UNIVERSITAT JAUME I DE CASTELLÓN. https://www.insst.es/documents/94886/327446/ntp_730.pdf/55c1d085-13e9-4a24-9fae349d98deeb8a

Tarafdar, M.; Pullins, E.B. y Ragu-Nathan, T.S. (2015). Technostress: Negative effect on performance and possible mitigations. *Information Systems Journal*, 25(2), 103–132. <https://doi.org/10.1111/isj.12042>

Ragu-Nathan, T., Tarafdar, M., Ragu-Nathan, B., y Tu, Q. (2008). The consequences of technostress for end users in organizations: Conceptual development and empirical validation. *Information Systems Research*, 19(4), 417-433. doi:10.1287/isre.1070.0165.

Sarabadani, J., Carter, M., y Compeau, D. (2018). 10 Years of research on technostress creators and inhibitors: Synthesis and critique. *AMCIS 2018 - America's Conference on Information Systems*, 1-10. New Orleans

Ayyagari, R., Grover, V., y Purvis, R. (2011). Technostress: Technological Antecedents and Implications. *MIS Quarterly*, 35(4), 831-858. <https://doi.org/10.2307/41409963>

Pérez Fernández, M. (2013). El proceso de tecnoestrés en el ámbito educativo.

Pérez Jauregui, M. (2018). Síndrome de burnout, contexto social y subjetividad. *Revista de Ciencias Empresariales y Sociales*.

Olivares, V. (2017). Laudatio doctora Christina Mas-lach. comprendiendo el Burnout. Revista Ciencia y Trabajo, 59-63

Gurumendi España, I. E., Patricia Panunzio, A., Calle Gómez, M. A., & Bor-ja Santillán, M. A. (2021). Síndrome burnout en docentes universitarios. RECIMUNDO, 5(3), 205-219.

[https://doi.org/10.26820/recimundo/5.\(2\).ju-lío.2021.205-219](https://doi.org/10.26820/recimundo/5.(2).ju-lío.2021.205-219) SÍNDROME BURNOUT EN DOCENTES UNIVERSITARIOS

PÉREZ BILBAO, J., FIDALGO, M. (1998). Satisfacción laboral: Escala General de Satisfacción. España, NTP 394 http://www.mtas.es/insht/ntp/ntp_394.htm

Herzberg, Frederick. The Motivation to Work. New York: Wiley, 1959.

Pujol Cols, L. J. (2016). Satisfacción Laboral en docentes universitarios: medición y estudio de variables influyentes. REDU. Revista de Docencia Universitaria, 14(2), 261-292. <http://dx.doi.org/10.4995/redu.2016.5974>

Weaver, C. N. (1980). Job satisfaction in the United States in the 1970s. Journal of Applied Psychology, 65(3), 364-367. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.65.3.364>

Clark, A. E. (1993). Job satisfaction and gender: Why are women so happy at work? Discussion Paper No. 415. Colchester: Department of Economics, University of Essex.

Pujol Cols, L. J. y Arraigada, M. C. (2015). Exploración de la representación social de la profesión académica en una muestra de docentes de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad Nacional de Mar del Plata. FACES, 21(45), 87-109.

Cristóbal, J., y Romani, C. (2009). El concepto de tecnologías de la información. Benchmarking sobre las definiciones de las TIC en la sociedad del conocimiento. ZER: Revista de Estudios de Comunicación = Komunikazio Ikasketen Aldizkaria, 14(27). <https://doi.org/10.1387/ZER.2636>

Centeno, M. (2004). Investigación en las enseñanzas de las matemáticas con el uso de las TICs. Documento en soporte digital. Cumaná, Venezuela.

Pardo, M. (2004). Las tecnologías de la información y las comunicaciones en la dinámica del proceso docente educativo en la educación superior. Tesis inédita de doctorado. Universidad de Oriente, Santiago de Cuba, Cuba

Vaquero, A. (1995). La tecnología en la educación. TIC para la enseñanza, la formación y el aprendizaje. Soporte magnético. Ciudad de La Habana, Cuba.

Wepner, Shelley, Ziomek, Nancy, Tao, Liging. (2003). Three Teacher Educators' Perspectives about the Shifting Responsibilities of Infusing Technology into the Curriculum. Action in Teacher Education, Wint. 24 (4), 53-63.

Drent, M. y Meeliseen, M. (2008). Which factors obstruct or stimulate teacher educators to use ICT innovatively? Computers & Education, 51, 187-199.

Laferrière, T. y Gervais, F. (2008). Teacher Education and Professional Development: Ten Years of ict Integration and What? *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 10 (1). Recuperado de <http://redie.uabc.mx/vol10no1/contents-laferriere.html>

Drent, M. y Meeliseen, M. (2008). Which factors obstruct or stimulate teacher educators to use ICT innovatively? *Computers & Education*, 51, 187-199.

Salanova, M., Llorens, S., Cifre, E., y Nogareda, C. (2006). NTP 730: Tecnoestrés: Concepto, medida e intervención psicosocial. In Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España.

Sierra, J. C., Ortega, V., y Zubeidat, I. (2003). Ansiedad, angustia y estrés: tres conceptos a diferenciar. *Revista Mal-Estar E Subjetividade*, 3(1), 10–59.

Bresó, E., Marisa, S., Wilmar, S., y Nogareda, C. (2006). NTP 732: Síndrome de estar quemado por el trabajo “Burnout” (III): Instrumento de medición Syndrome d’ópuisement professionnel: instrument pour son mesurage Burnout syndrome: a measurement instrument Redactores. In Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España.

Pérez Bilbao, J., y Fidalgo Vega, M. (1995). NTP 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción. In Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España.

Tuapanta, J., Duque, M., y Mena, Á. (2017). Alfa de Cronbach para validar un instrumento de uso de TIC en docentes universitarios. *MktDescubre*, 10, 37–48.

OMS. (2004). La organización del trabajo y del estrés: estrategias sistémicas de la solución de problemas para empleados, personal directivo y representantes sindicales. *Serie Protección de la Salud de los Trabajadores*, 3, 3-4.

Laredo, J. B. (s. f.). Calidad educativa en las instituciones de educación superior: evaluación del síndrome de burnout en los profesores. <https://www.redalyc.org/journal/4981/498159332022/html/>

Huamaní, P. L. T., Pecho, M. T., y Palacios, E. E. P. (2022). Predictores del síndrome de burnout en docentes universitarios: un análisis factorial exploratorio. *Enfermería global*, 21(3), 50-81. <https://doi.org/10.6018/eglobal.496901>

Páramo, D., Flores-Hernández, C., y Díaz-De-León, L. V. (2016). Evaluación de la satisfacción laboral en docentes de nivel básico. *Ciencia & trabajo*, 18(57), 173-176. <https://doi.org/10.4067/s0718-24492016000300173>

Fernández, F., Hinojo, F. y Díaz, I. (2002). Las actitudes de los docentes hacia la formación en tecnologías de la información y comunicación (TIC) aplicadas a la educación. *Contextos Educativos*, 5, 253-270.

Martínez, R. et al. (2006). La capacitación docente en informática y su transferencia al aula: un estudio en la provincia de Buenos Aires. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 8 (2). Recuperado de: <http://redie.uabc.mx/vol8no2/contenido-vidal2.html>.

Picón, C., Toledo, S. y Navarro, V. (2017). Tecnoestrés: identificación y prevalencia en el personal docente de la Facultad de Medicina de la Universidad Nacional del Nordeste. *Revista de la Facultad de Medicina*, 36(3), 41-51

Vivas, S., Duarte, C., y Ochoa, A. (2022). Tecnoestrés en el profesorado de una universidad colombiana. C. Duarte, y S. Vivas. (Eds.). *Tecnoestrés y trabajo remoto: aportes multidisciplinares*. (pp. 92 - 111). Corporación Minuto de Dios – UNIMINUTO

Velasquez, A. J. C. (2020). *El Tecnoestrés: Una consecuencia de la inclusión de las TIC en el trabajo*. Dialnet. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7390786>

Laredo, J. B. (2018). Calidad educativa en las instituciones de educación superior: evaluación del síndrome de burnout en los profesores. <https://www.redalyc.org/journal/4981/498159332022/html/>

Alonso Martín, P. (2008). Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración Un estudio comparativo de la satisfacción laboral entre los servidores públicos. *Isciii.es*. <https://scielo.isciii.es/pdf/rpto/v24n1/v24n1a02.pdf>

Yanina, BM, Cacho, C., Cs, M., y Sixto Marino, C. (2019). PREVALENCIA DE SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE DE CAJAMARCA -IY II TRIMESTRE DEL 2019. *Edu.pe*. <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/3704/INFORME%20DE%20TESIS%20FINAL%20MYCC201912.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Díaz-Corchuelo, A. y Rubio-Herrera, R. (2015). Percepción de estrés en personal universitario. <https://doi.org/10.15332/s1794-9998.2015.0002.03>