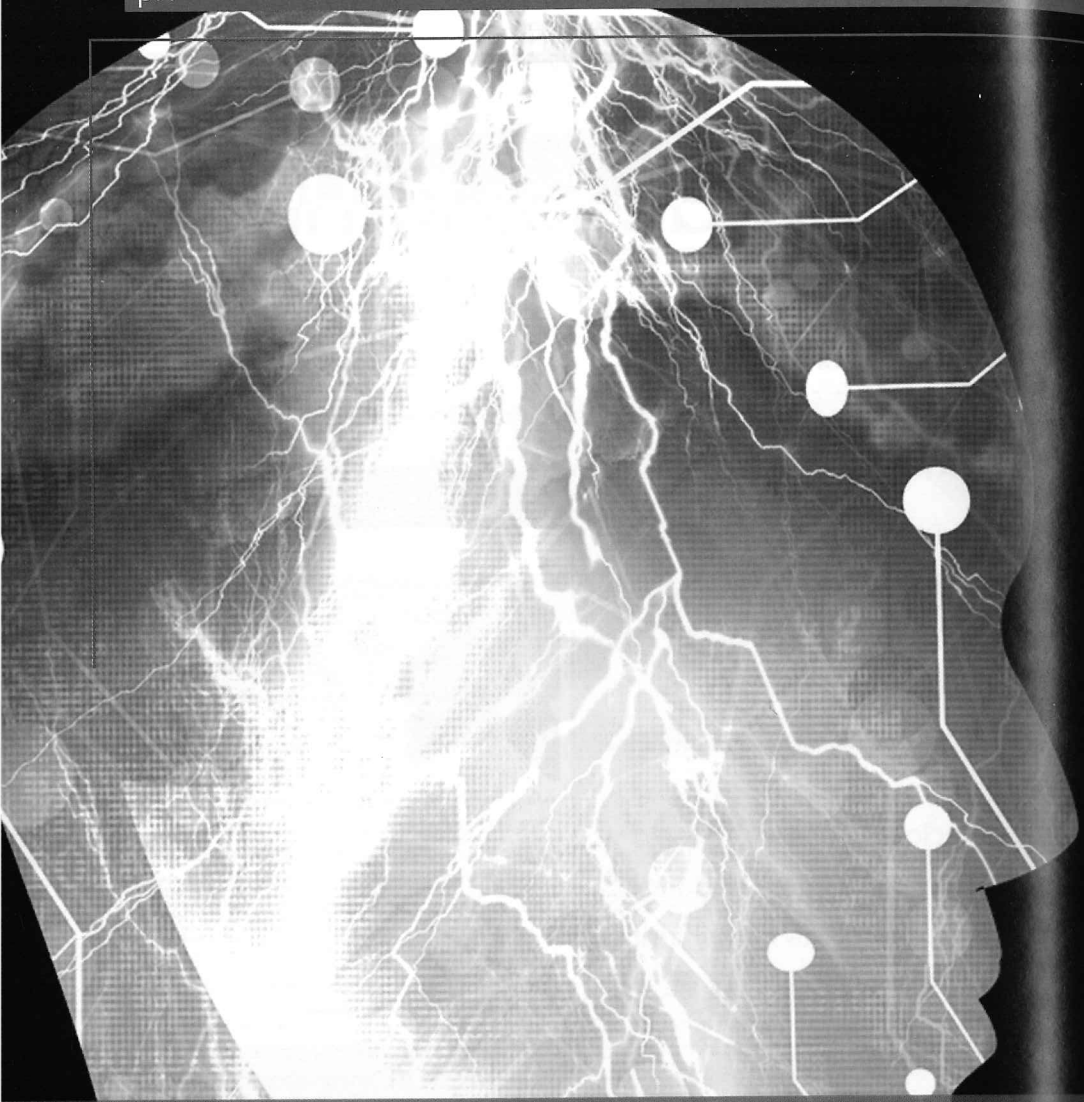
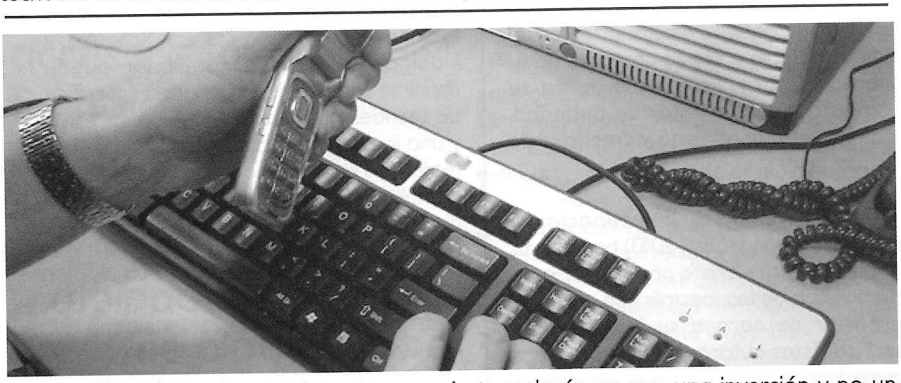


EL TECNOESTRÉS: UN PROBLEMA DE NUESTROS DÍAS

Susana Llorens, Marisa Salanova y Mercedes Ventura
Equipo de investigación WONT Universitat Jaume I

Las tecnologías forman parte de nuestro trabajo y de nuestra vida en general. A pesar de las ventajas que han supuesto, no están exentan de problemas. Uno de los riesgos emergentes es el tecnoestrés: un tipo de estrés relacionado con el uso/abuso de la tecnología.

Una de las tipologías de tecnoestrés menos conocida es la tecnoadicción. No entiende de edades ni de experiencias, pero se convierte en una experiencia negativa para usuarios intensivos de tecnología. En este trabajo, pretendemos definir qué es el tecnoestrés y concretamente qué es la tecnoadicción y presentar una herramienta de evaluación que permita a los profesionales el diagnóstico con rigor científico de la experiencia del tecnoestrés en toda su extensión: tecnostrain y tecnoadicción.



Sobre el concepto...
Si nos preguntaran sobre cuál es la importancia que las tecnologías tienen en nuestra vida, bastaría con un simple vistazo a nuestro alrededor para darnos cuenta que resultan centrales para nuestro trabajo y para nuestra vida en general.

Lejos de lo que muchos pudieran pensar, los teléfonos móbiles, las PDA, las wii, el correo electrónico, Internet, teletrabajo, e-conomía, etc., configuran nuestra sociedad y por tanto, forman parte de nuestra vida. Si antes habían analfabetos, si no nos "subimos al carro" de las tecnologías podemos quedar también obsoletos y convertirnos en "analfabetos tecnológicos".

Las empresas y los gobiernos son conscientes de las ventajas competitivas que supone tecnologizar a las organizaciones y a los trabajadores por lo que consideran que la inversión en tecnología, es eso, una inversión y no un coste en términos de beneficios. Sin embargo, como todo en la vida, los cambios tecnológicos pueden provocar problemas técnicos, humanos y sociales en las organizaciones.

"Los cambios tecnológicos pueden provocar problemas técnicos, humanos y sociales en las organizaciones"

Es en este marco donde cobra importancia el término de 'tecnoestrés'. A pesar de que fue acuñado por primera vez en 1984 por Craig Brod, este término ha recibido

diversas acepciones teóricas, unas más divulgativas y otras más científicas y ha sido objeto de numerosos estudios científicos (e.g. Chua, Chen y Wong, 1999; Salanova y Schaufeli, 2000). En la Nota Técnica de Prevención Publicada por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (Salanova, Llorens, Cifre y Nogareda, 2007, p.1) se ofrece una definición de la experiencia de tecnoestrés científica, pero a la vez operativa en términos de practicidad. Estas autoras, definen el tecnoestrés como "un estado psicológico negativo relacionado con el uso de tecnología o con la amenaza de su uso en un futuro. Esta experiencia se relaciona con sentimientos de ansiedad, fatiga mental, escepticismo y creencias de ineficacia".

Recientemente, otras investigaciones (Salanova, Llorens, y Cifre, 2010) han puesto de manifiesto que existe una tipología de la experiencia de tecnoestrés que conviene diferenciar de cara a su intervención específica. Estas autoras señalan dos tipos de experiencias diferenciadas: el 'tecnostrain' y la 'tecnoadicción'.

La experiencia de tecnostrain ha sido la más estudiada y la que puede experimentarse por cualquier persona que trabaja con tecnologías, considerando la tecnología como una herramienta habitual de su trabajo. Las personas con tecnostrain se caracterizan por experimentar: ansiedad y fatiga relacionada con el uso de la tecnología (que constituye la dimensión afectiva), escepticismo (dimensión actitudinal que se refiere a la indiferencia y resistencia en el uso de la tecnología) e ineficacia (dimensión cognitiva relacionada con "no sentirse capaz" de usar la tecnología).

Mientras que existe una tradición importante en el estudio de la experiencia de tecnostrain, la experiencia de la tecnoadicción ha recibido menos atención. Parece ser que este síndrome es "exclusivo" en el sentido que tiende a aparecer en aquellos usuarios frecuentes o que podríamos llamar "intensivos" de la tecnología.

Según datos de la Organización Mundial de la Salud del 2008, una de cada cuatro personas sufren de tecnoadicción. No es extraño encontrar personas de todas las edades que lo experimentan y por tanto, es una necesidad su evaluación y su intervención de manera válida y científica. Si hacemos un símil con la adicción al trabajo (Salanova, del Líbano, Llorens, Schaufeli, y Fidalgo, 2008), la tecnoadicción puede definirse como "una experiencia específica de tecnoestrés debido a un uso excesivo y una incontrolable compulsión a utilizar la tecnología en 'todo momento y en cualquier lugar' y durante 'largos períodos de tiempo'" (Salanova et al., 2007, p. 2).

"Para el tecnoadicto la tecnología se convierte en el eje central de su existencia"

¿Cómo podemos identificar a los tecnoadictos?

Podemos encontrarles utilizando la tecnología de una manera excesivamente intensa y no por simple satisfacción o placer sino porque sienten un impulso interno que les obliga a utilizar la tecnología y a estar a la última en cuanto a los avances tecnológicos. Si para los adictos al trabajo, el trabajar es lo más importante en sus vidas, para el tecnoadicto la tecnología se convierte en el eje central de su existencia.

No puede vivir sin la tecnología, sin ver el correo electrónico (aunque sea en su tiempo libre), sin estar conectado a Internet en cualquier momento y en cualquier lugar, sin sus videojuegos, etc. Dedica su tiempo

a la tecnología; su mundo es la tecnología (Llorens, Salanova, y Ventura, 2010). Como cualquier adicción, el tecnoadicto se convierte en un "dependiente de la tecnología" y cada vez necesita más....

"El tecnoadicto es joven, con educación superior, y con acceso a la tecnología"

Pero, ¿cuáles son las características que definen la tecnoadicción? Generalmente, la tecnoadicción puede diferenciarse por dos dimensiones principales: el uso de la tecnología de manera excesiva (que lleva en último término a que la persona se agote, que se canse a nivel mental) y el uso de la tecnología de manera compulsiva (que se traduce en más ansiedad para la persona que lo sufre) (Salanova et al., 2010).

A pesar de que todavía existe bastante desconocimiento sobre el perfil del tecnoadicto, lo que sí sabemos es que los resultados no son demasiado congruentes. A pesar de ello, podemos dar tres perfiles "aproximados" de la persona tecnoadicta (ver Douglas et al., 2008). El primer perfil señala que el tecnoadicto es joven, con educación superior, y con acceso a la tecnología. El segundo perfil caracteriza al tecnoadicto como soltero, hombre, joven, estudiante y mujer de mediana edad y bajo nivel educativo. Finalmente, el tercer perfil señala a los estudiantes con desórdenes psicológicos como la dependencia, timidez extrema, depresión y baja autoestima los que tienen mayor probabilidad de ser tecnoadictos (en Llorens et al., 2010).

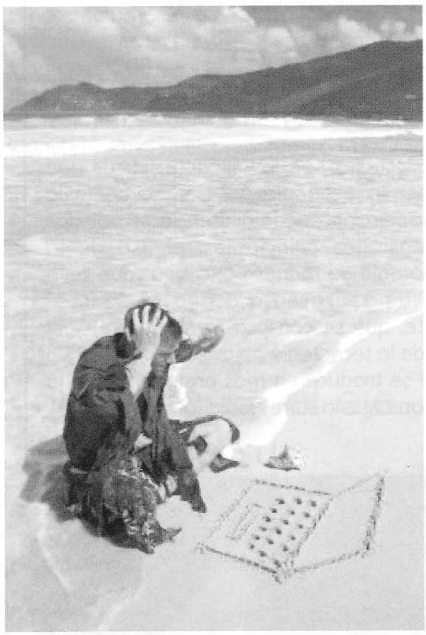
¿Existe una medida de la tecnoadicción?
A pesar de la relevancia y de la prevalencia de la tecnoadicción existe una falta de instrumentos validados científicamente que permitan evaluar este fenómeno.

Recientemente, Salanova, Llorens, y Cifre (2010) han validado un instrumento para diagnosticar la experiencia de tecnoestrés.

Se trata de una escala sencilla y corta que permite evaluar el tecnostrain (ansiedad y fatiga, escepticismo e ineficacia) y también la tecnoadicción (uso excesivo y compulsivo de la tecnología). A este instrumento se le llama RED-Tecnoestrés y ha sido desarrollado en el seno del equipo de Investigación WONT-Prevenció Psicosocial de la Universitat Jaume I de Castellón que lidera la catedrática de Psicología Social Marisa Salanova. La escala completa está formada por 22 items que se responden en una escala tipo Likert que oscila entre '0' (nada/nunca) a '6' (siempre/todos los días). Así, altas puntuaciones en las dimensiones de ansiedad, fatiga, escepticismo e ineficacia serán indicadores de tecnostrain, mientras que altas puntuaciones en uso excesivo y uso compulsivo de la tecnología serán indicadores de tecnoadicción. Dado que, como hemos indicado antes, las personas tecnoadictas suelen experimentar también tecnostrain (especialmente, altas puntuaciones en ansiedad y en fatiga), es recomendable administrar la escala completa para tener una mayor información, y así diagnosticar e intervenir de manera mucho más específica (Salanova et al., 2010).

Centrándonos en el tecnostrain, el RED-Tecnoestrés está compuesto por un total de 16 items que hacen referencia a las dimensiones básicas: ansiedad (4 items, e.g. 'Me siento tenso y ansioso cuando trabajo con tecnologías'), fatiga (4 items, e.g. 'Después de un día de trabajo con tecnologías es difícil relajarme'), escepticismo (4 items, e.g. 'Con el paso del tiempo, la tecnología me interesa cada vez menos'), e ineficacia (4 items, e.g. 'En mi opinión, soy ineficaz en el uso de la tecnología). Así, altas puntuaciones en estas dimensiones serán indicadores de tecnostrain.

Por otro lado, para el diagnóstico de la tecnoadicción, el RED-Tecnoestrés está compuesto por un total de 6 ítems y hace referencia a sus dos dimensiones principales basadas en el cuestionario de adicción al trabajo de Líbano et al. (2010): uso excesivo (3 items, e.g. 'Siento que uso la tecnología en exceso') y uso compulsivo de la tecnología (3 items, e.g. 'Parece que tengo un impulso interno que me obliga a usar la tecnología en cualquier sitio y en cualquier lugar').



¿Y el siguiente paso?

Si bien el tecnoestrés, y en especial la tecnoadicción, es una realidad y un riesgo emergente, se necesitan más esfuerzos para conocer el fenómeno, diagnosticarlo e intervenir de forma adecuada. Para ello, es necesario contar con instrumentos adecuados y validados científicamente. En este trabajo hemos intentado plasmar de forma sencilla qué es el tecnoestrés y sus dos experiencias particulares: el tecnostrain y la tecnoadicción. Además, hemos presentado una herramienta sencilla que

permite diagnosticar este fenómeno en usuarios intensivos de tecnología. Esperamos que esta tentativa permita a los profesionales ascender un escalón más en la medida y en la intervención del tecnoestrés, especialmente de la tecnoadicción.

A pesar de los esfuerzos realizados por investigadores y profesionales todavía existe mucho camino por recorrer. La razón es que el tecnoestrés no es un riesgo del pasado sino del presente y del futuro inmediato, sobre todo la tecnoadicción.

Desde la universidad esperamos seguir en el estudio científico de este fenómeno para ofrecer a la comunidad científica y a los profesionales, herramientas y guías técnicas con rigor científico que permitan diagnosticar e intervenir de forma precisa. En eso estamos...

Referencias

- Brod, C. (1984). Technostress: The human cost of the computer revolution. Addison-Wesley: Reading Mass.

- Chua, S. L., Chen, D. T., y Wong, A. F. L. (1999). Computer anxiety and its correlates: a meta-analysis. Computers in Human Behavior, 15, 609-623.

- Douglas, A. C., Mills, J. E., Niang, M., Stepchenkova, S., Byun, S., Ruffini, C., Lee, S. K., Loutfi, J., Lee, J. K., Atallah, M., y Blanton, M. (2008). Internet addiction: Meta-synthesis of qualitative research for the decade 1996–2006. Computers inHuman Behavior, 24, 3027-3044.

- Llorens, S., Salanova, M., y Ventura, M., (2010). Guía de tecnoestrés, en prensa.

- Salanova, M., del Líbano, M., Llorens, S., Schaufeli, W.B., y Fidalgo. C. (2008). La adicción al trabajo. Nota técnica de prevención, 759, 22ª Serie. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

- Salanova, M., Llorens, S., Cifre, E., y Nogareda, C. (2007). Tecnoestrés: concepto, medida e intervención psicosocial. Nota técnica de prevención, 730, 21ª Serie. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

- Salanova, M., Llorens, S., y Cifre, E. (2010). The dark face of technologies: about the concept and measurement of technostress experience, in press.

- Salanova, M., y Schaufeli, W. (2000). Exposure to information technology and its relation to burnout. Behavioral and Information Technology, 19, 385-392.

Mercedes Ventura Campos

Licenciada en Psicología por la Universitat Jaume I de Castellón, es master en PRL especialidad ergonomía y psicosociología y es master en Psicología del Trabajo, de las Organizaciones y en Recursos Humanos por la misma universidad. Actualmente, se encuentra realizando la tesis doctoral sobre Organizaciones Saludables en el marco del Programa de Doctorado interuniversitario de Psicología de las Organizaciones y del Trabajo (con Mención de Calidad por el MEC). Es becaria de investigación en el proyecto titulado "Evaluación de la Incidencia del trabajo en la salud mental de trabajadores de PYMES" subvencionado por el Ministerio de Trabajo e Inmigración y el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Además, desde el año 2003 se encuentra colaborando con el equipo WoNT Prevención Psicosocial en diferentes proyectos de investigación y en contratos de I+D+i. Tiene diversas publicaciones nacionales sobre autoeficacia, tecnoestrés, y organizaciones saludables.

Susana Llorens Gumbau

Profesora de Psicología del Trabajo y las Organizaciones en el Departamento de Psicología Evolutiva, Educativa, Social y Metodología de la Universitat Jaume I. Es la primera doctora Europea en Psicología del Trabajo y de las Organizaciones de la Universitat Jaume I ("Burnout and Engagement among Information Technology Users: A Test of the Job Demands-Resources Model") con Sobresaliente Cum Laudem Por Unanimidad.

En el año 2005 recibe el Premio Extraordinario de Doctorado en Ciencias Sociales, del Comportamiento y de la Educación por la Universitat Jaume I. Además de impartir docencia en las titulaciones de Psicología y en RRLL, colabora en masteres universitarios como el Master de PRL y el Master de Psicología del Trabajo, las Organizaciones y en Recursos Humanos formando parte de la Comisión Gestora de este último. Además de ser PDI.TC (Personal Docente e Investigador a Tiempo Completo) es miembro del equipo "WONT Prevenció Psicosocial" (http://www.wont.uji.es).

Tiene numerosas publicaciones nacionales e internacionales sobre el estrés laboral, el burnout, el tecnoestrés, la adicción al trabajo, desarrollo de RRHH, autoeficacia y sobre organizaciones saludables y Psicología Ocupacional Positiva. Es miembro de la European Association on Work and Organizational Psychology (EAWOP), de la International Association of Applied Psychology (IAAP) y de la Society for Occupational Health Psychology (SOHP).

Marisa Salanova Soria

Catedrática de Psicología Social, especialización en Psicología del Trabajo, de las Organizaciones y en Recursos Humanos en la Jaume I. Además es directora del equipo "WONT_Work Organization Network" de la UJI (http://www.wont.uji.es).

Tiene más de 200 publicaciones nacionales e internacionales sobre el estrés laboral, el burnout (síndrome de quemarse por el trabajo), el tecnoestrés, la adicción al trabajo, desarrollo de RRHH, y sobre el más reciente movimiento de la Psicología Positiva. Ha publicado en revistas de impacto como Journal of Applied Psychology, Applied Psychology: An Internacional Review, Anxiety, Stress & Coping, Journal of Cross-Cultural Psychology, Computers in Human Behavior, entre otras. Participa activamente en proyectos de investigación competitivos y subvencionados con fondos públicos (MEC, GVA), y en actividades de consultoría y asesoramiento a empresas sobre prevención de riesgos psicosociales, formación y procesos de RRHH, ejecutados mediante contratos de I+D+i (AENA, Ayuntamientos de Mataró, Ayuntamiento de Santa Coloma de Gramenet, ENACO, Colorker, Hospital La Magdalena, Centro Clínico Teknon, entre otros).

Es miembro del comité editorial de las revistas: Applied Psychology: An Internacional Review, Journal of Occupational Health Psychology, Journal of Occupational and Organizational Behavior, European Journal of Work and Organizacional Psychology, Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, Psicothema y Ansiedad y Estrés.