

ARTÍCULO ORIGINAL

La modalidad de trabajo remoto y la percepción de sobrecarga laboral como factores de estresores en los entornos laborales de los docentes: una revisión de la literatura

The Modality of Remote Work and the Perception of Work Overload as Stressors in the Work Environments of Teachers: A Literature Review

Carmen M. Hernández*, Lydia Lera Marqués**, Armando J. Poleo**, Otto Federico von Feigenblatt***

vonfeigenblatt@hotmail.com

RESUMEN

Este trabajo de investigación se basó en la integración de la tecnología, considerando la Modalidad de trabajo remoto, en la educación a distancia, la percepción de sobrecarga laboral y los estresores en los entornos laborales de los docentes luego del impacto de la Pandemia del COVID-19. Basado en la modalidad de trabajos a distancias, en especial la educación virtual no importa si es parcial o jornada completa luego de la pandemia mundial del COVID-19. Aunque es vista como una forma de productividad en organizaciones públicas y privadas ha dejado en los empleados docentes malestar la cual es manifestada por factores en el proceso de adaptación a los cambios abrupto hacia el uso de la tecnología. La metodología de este estudio incluyó un diseño cuantitativo el cual los docentes utilizaron la tecnología con un mínimo conocimiento para impactar a la población estudiantil. Los docentes perciben que la tecnología es productiva siempre y cuando se atiendan las necesidades inherentes a la educación virtual sin afectar la salud física y emocional como empleados docentes.

PALABRAS CLAVE: Educación virtual, modelo de aceptación de la tecnología e integración de educación virtual, modelo de aceptación de la tecnología.

ABSTRACT

This research work was based on the integration of technology, considering the remote work modality in distance education, the perception of work overload and stressors in the work environments of teachers after the impact of the COVID-19 pandemic. Based on the modality of remote work, especially virtual education, it does not matter if it is part-time or full-time after the global COVID-19 pandemic. Although it is seen as a form of productivity in public and private organizations, it has left unrest among teaching employees, manifested by factors in the adaptation process to abrupt changes towards the use of technology. The methodology of this study included a quantitative design in which teachers used technology with minimal knowledge to impact the student population. Teachers perceive that technology is productive as long as the inherent needs of virtual education are met without affecting teaching employees' physical and emotional health.

KEYWORDS: Virtual education. technology acceptance model and virtual education integration, technology acceptance model.

* Candidata Doctoral, División Latina, Keiser University

** Catedrático. Departamento de Posgrados en Educación y Psicología, División Latina, Keiser University

*** Académico de Honor de la Real Academia de Doctores de España. Ministro Consejero ante las Naciones Unidas del OIJ. Catedrático y Director del Departamento de Posgrados en Educación y Psicología, Keiser University

1.- INTRODUCCIÓN

Los cambios abruptos a raíz del impacto de la Pandemia SARS- CoV-2 (COVID-19) en todo el globo terráqueo impulsó a las instituciones educativas a promover la educación a distancia. De esta forma puede evitar los masivos contagios a la que nuestra humanidad puede sumergirse. Esto ha llevado a la decisión de evaluar la modalidad educativa a distancia como medio de continuidad laboral (Kiptala y Kipruto, 2020).

Aunque el trabajo virtual favorece a la mayoría de los docentes en términos de producción el trabajo remoto y las responsabilidades laborales pueden afectar la salud emocional del personal docente en los entornos laborales. La modalidad del trabajo remoto no importa si es parcial o jornada completa luego de la pandemia mundial del COVID-19 aunque es vista como una forma de productividad en organizaciones públicas y privadas ha dejado en los empleados docentes malestar el cual es manifestada en la salud de los empleados.

Uno de los estresores principales es el proceso de adaptación a los cambios a las nuevas tecnologías, sin contar las largas horas que puedan estar trabajando ante estos dispositivos. La carga laboral frente a estos dispositivos puede socavar la interrelación con las familias, y la salud física, aunque cierto es que la tecnología facilita los procesos de trabajo pueden dificultar la elaboración de otros si la persona no tiene conocimientos en esta era digital. Los que implica que al ser una situación compleja puede afectar la salud física, mental y emocional de la persona. Las presiones por cumplir con las diversas líneas de tiempos que enfrentan los usuarios pueden crear un desequilibrio emocional lo que puede poner la capacidad del docente en la labor que desea cumplir. La falta de una preparación adecuada en el uso y manejo de la tecnología evidencia la escasez de recursos adecuados para la preparación de los usuarios en sus funciones didácticas.

De acuerdo a Acosta (2022) para realizar el trabajo a distancia requiere de conocimiento para que la persona pueda realizar el trabajo. En el estudio indica que aún las personas experimentadas pueden sentir estresores propios del oficio. “En tiempos actuales el teletrabajo consiste en dominar las TICS, a través de ellas se forma a estudiantes y se mitiga el riesgo al contagio del virus (COVID-19).

Los administradores, gerenciales e instituciones educativas no han considerado las emergencias como el impacto de la Pandemia SARS- CoV-2 (COVID-19) con la integración de la era digital. Estos consideran que los cambios ante situaciones como éstas pueden generar gastos excesivos a las instituciones (Pando, 2018). Creando altos niveles de estrés ante estos cambios abruptos. Para evitar la ansiedad y el estrés en especial si el usuario está laborando desde la casa. El trabajo a distancia desde la perspectiva de los docentes puede abonar la situación ya que el hecho de estar laborando en el hogar tiene otros elementos

que incide en especial a las féminas, o en algunos casos hombres solos criando a los hijos. Tomando en especial considerando las labores domésticas propias del hogar, por ejemplos, los labores a realizar con los electrodomésticos, atender niños enfermos, y el hecho de que tú estás allí, no se desconectase de lo que son las tareas domésticas (Rodríguez, 2019). Para estos cambios inesperados se requiere de políticas que puedan cambiar la cultura del miedo hacia la tecnología, en especial aquellos que son aprendices hacia la educación virtual y trabajos a distancias. Por lo tanto, una necesidad imperante hacia los procesos para la adquisición de equipos tecnológicos, adiestramientos para cambiar la mentalidad errónea sobre este tema y evitar que los usuarios que laboran en instituciones educativas, entre otras puedan desarrollar otros problemas emocionales que no les permitan cumplir con sus funciones magisteriales. El modelo de Aceptación de la tecnología desarrollado por Davis (1986) ilustra como la facilidad del proceso de aceptación de la tecnología puede ayudar siempre y cuando los usuarios de la tecnología puedan ver la facilidad de uso. La utilidad de uso de los procesos puede inhibir los factores estresantes que puedan causar por el desconocimiento del mismo. Acosta (2022 p. 118) destaca tres áreas importantes que indica que las mismas no han sido manejadas y que éstas se caracterizan por tres dimensiones:

- 1.- Sentimientos de falta de energía o agotamiento
- 2.- Aumento de la distancia mental con respecto al trabajo, o sentimientos negativos o cénicos con respecto al trabajo
- 3.- Una sensación de ineficacia y falta de realización (Acosta, 2022 p. 111).

Nivel de Estrés	Frecuencia laboral	Porcentajes
Sin estrés	6	21 %
Estrés Leve	6	21 %
Estrés Medio	8	29 %
Estrés Alto	5	18 %
Estrés Grave	3	11 %
Total	28	100%

Conforme a otros datos sobre los estresores del desconocimiento de la educación virtual y el trabajo a distancia puede ser evidente de la siguiente manera; se presenta de manera constante ante cualquier situación nueva presentada en la vida de las personas, generando resistencia al cambio; las consecuencias de este tipo de estrés son: personas irritables, mal carácter, ansiosas, tensas, problemas cardiacos, hipertensión, migrañas (Prestige, 2017). Además, de los indicadores de estrés presentados (García, 2020) indica otros factores estresantes evidenciados en el personal docente con el propósito de buscar estrategias de

afrontamiento, activando mecanismos que sean de tipo conductual, cognitivo o emocional, para de esta manera disminuir los síntomas de estrés en su fase inicial.

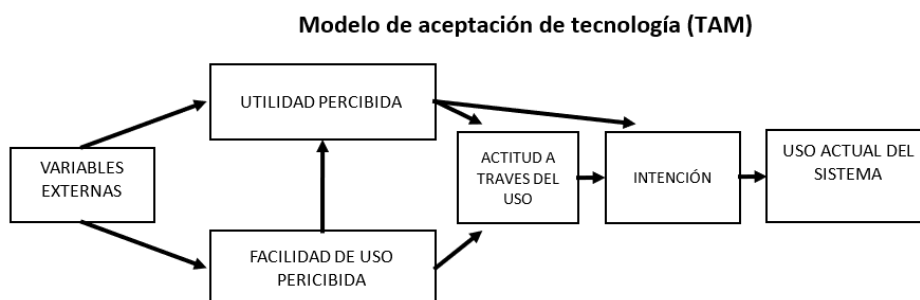
La educación virtual o el trabajo a distancia debe considerarse ante estas situaciones inesperadas o esperadas. No obstante, son consideradas dentro del contexto sociocultural como perturbador. Otros investigadores lo han considerado como perturbadores y problemáticos para los usuarios de diversos departamentos y áreas laborales (Wilkens y Dewey, 2019).

De acuerdo con Ball et al. (2017) la transición ante este impacto requiere de comprensión y políticas que apoyen los procesos que conlleven a reformas educativas y paradigmas conductistas que no benefician al empleado ni al estudiantado.

2.- METODOLOGÍA

El propósito de este estudio es investigar si la aceptación de la tecnología o rechazo de la tecnología puede ser causa de factores estresantes que le imposibiliten realizar sus funciones docentes. El diseño de este estudio es no experimental cuantitativo correlacional apoyado por el Modelo de Aceptación de la tecnología desarrollado por Davis (1989).

2.1. Marco Conceptual



Fuente: Davis (1989).

Este modelo aborda los principales temas que se desarrollan en la literatura para presentar aspectos relevantes del modelo y la percepción de los usuarios ante esta modalidad.

Preguntas de investigación

¿Puede un instrumento que se apoya en el Modelo de Aceptación de la Tecnología (TAM) ser utilizado para medir la aceptación del uso de la tecnología y evidenciar la facilidad de uso dentro del contexto socioemocional del usuario?

2.1.2 Cambios drásticos

Los cambios drásticos pueden tener serias repercusiones en la salud de los usuarios por desconocimiento del uso de los artefactos tecnológicos. Es importantes destacar la importancia de mantener vigilancia de salud tanto física como psicológica en los docentes o usuarios ante los niveles de estrés en el proceso de la educación virtual, de tal manera que la organización cree estrategias preventivas sobre el estrés laboral ya sea por desconocimientos de los procesos virtuales y éstas no sean de carácter correctivo. Interactuar de manera constante los representantes de la organización con los docentes de forma que se conozca la realidad que enfrentan las diferentes áreas de trabajo, permitiendo de esta forma evidenciar los principales estresores que afectan a los teletrabajadores y poderlos enfrentar de manera inmediata.

2.1.3 Cambios en las infraestructuras tecnológicas

Facilitar a los usuarios normas, políticas, procedimientos, reglas y recomendaciones sobre el nuevo contexto de desarrollo de actividades en la modalidad de teletrabajo de manera periódica y realizar en conjunto una evaluación para establecer mejoras tanto en el ámbito organizacional como personal. Promover en los teletrabajadores actividades que permitan conciliar la vida familiar y laboral, de tal manera que el desempeño de sus funciones sea satisfactorio y la vida familiar no sea afectada.

Actualmente, luego de la pandemia de COVID-19 se continúa utilizando la modalidad de teletrabajo bajo diversas circunstancias que se vivió a nivel mundial tomando en consideración siempre y cuando las posibilidades de conexión o permita, por ejemplo:

- 1.- Establecimientos que se encuentran en construcción por factores telúricos.
- 2.- Problemas de luz o agua en los entornos laborales.
- 3.- Situaciones tales como, temblores, huracán y pandemia como se estuvo viviendo en la isla.
- 4.- Aislamiento ante posibles contagios en salón u oficinas administrativas.

Sin embargo, se hace imperante tomar medidas al respecto porque son muchos los factores que el empleado tiene que lidiar para poder cumplir con sus deberes y responsabilidades sin tener que descuidar su salud y la sana convivencia familiar.

2.1.4 Percepciones erróneas del uso de la tecnología

Las percepciones erróneas pueden crear resistencias al uso de la tecnología en su entorno laboral aumentando el estrés a los empleados, por lo tanto, esto puede actuar en contra de los procesos de aceptación de los empleados y la productividad del mismo. Empleados han

percibido que el uso de esta herramienta es considerado como distractos mientras realizan sus procesos didácticos aunando factores de estrés, encontrando poca utilidad en especial en usuarios docentes. Los empleados deben de estar dispuestos al cambio de mentalidad sintonizarlas con las demandas del nuevo entorno online (Pando, 2018; Prestige, 2017).

Interactuar de manera constante los representantes de la organización con los teletrabajadores de forma que se conozca la realidad que enfrentan las diferentes áreas de trabajo, permitiendo de esta forma evidenciar los principales estresores que afectan a los teletrabajadores y poderlos enfrentar de manera inmediata. Facilitar a los teletrabajadores normas, políticas, procedimientos, reglas y recomendaciones sobre el nuevo contexto de desarrollo de actividades en la modalidad de teletrabajo de manera periódica y realizar en conjunto una evaluación para establecer mejoras tanto en el ámbito organizacional como personal. Promover en los teletrabajadores actividades que permitan conciliar la vida familiar y laboral, de tal manera que el desempeño de sus funciones sea satisfactorio y la vida familiar no sea afectada.

Mantener la vigilancia de salud tanto física como psicológica en los teletrabajadores ante los niveles de estrés en los teletrabajadores, de tal manera que la organización cree estrategias preventivas sobre el estrés laboral y estas no sean de carácter correctivo. Por lo que se hace relevante considerar lo siguiente;

- 1.- Motivar al personal para que las relaciones familiares no se vean afectadas por la nueva modalidad de trabajo, así creando satisfacción personal y laboral en los colaboradores.
- 2.- Obtener espacios de desconexión total del ámbito laboral y situación pandémica para que los colaboradores disminuyan sus preocupaciones.
- 3.- Aliviar los síntomas relacionados a problemas gastrointestinales y adicciones alimentarias en los colaboradores promoviendo una vida saludable y actividad física.
- 4.- Aumentar el tiempo de descanso y establecer el tiempo de desconexión laboral para aliviar los dolores de cabeza y evitar los trastornos del sueño.

3.- DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos fueron relevantes para este estudio. Reflejando que el poco conocimiento y no estar familiarizado con la tecnología han podido integrarse ante las exigencias propias de sus funciones laborales. Considerando de fácil acceso y productividad en el desarrollo del trabajo (Kerimbayes et al., 2017). Aunque, puede mejorar la producción, se percibe que el mismo aumenta los niveles de estrés por las funciones complejas de los

diversos sistemas operativos y plataformas. En términos de información y uso de materiales se evidenció que el docente puede hacer mayor uso de dichos recursos.

Otros factores relevantes que enfrentan los usuarios en el uso y manejo de la tecnología es destacar la importancia de la disciplina en los momentos de trabajar a distancia, de esta forma puede reducir factores que puedan afectar las emociones, en especial aquellos usuarios que tengan que enfrentarse a situaciones similares a las vividas antes y después de la pandemia COVID-19. La educación virtual al igual que los empleados se les exige un mayor grado de disciplina (Naranjo et al, 2006). Por otro lado, el uso del Modelo TAM es buen predictor para explicar la actitud del usuario frente al uso de la plataforma, no así para determinar factores estresantes propias del oficio.

Finalmente, la actitud puede impactar positiva o negativamente la intención de uso, facilidad de uso; pero la frustración, el estrés y tensión en las clases virtuales pueden aumentar la percepción, ineficacia y falta de realización, esto incluye las actitudes personales sobre cómo realizar o alcanzar los objetivos previstos para llevar a cabo el trabajo con un mínimo de factores estresantes que incidan en el trabajo a realizar. Considerando el trabajo virtual como difícil o insatisfactorios con altas probabilidad de rechazo (Joo et al. 2018).

BIBLIOGRAFÍA

ACOSTA, M. (2016). Paradigm shift in open education and e-learning resources as teaching and learning Philippines. *Jurnal Ilmiah Peuradeun*, 4(2), 161-172

<https://doi.org/10.26811.peuradeun.v4i2.94>.

BALL, S. J., JUNEMANN, C., & SANTORI, D. (2017). *Edu. Net: Globalization and education policy mobility*. Taylor & Francis. <https://doi.org/10.4324/9781315630717>. Cinco consejos de ciberseguridad para empresas con teletrabajo

<https://www.estrategiaynegocios.net/tecnologia/1365170-330/cinco-consejos-de-ciberseguridad-para-empresas-con-teletrabajo>

DAVIS, F. (1989). *A technology acceptance model for empirically testing new end user Information system: theory result*. Industrial Engineering, Wayne State University. Davis, F. (1989). *Perceived usefulness, perceived ease of use and user acceptance of Information technology*. University of Michigan.

GARCÍA, F, PEÑALVOA, A, CORELLB, V., A, GARCÍA, M. (2020) *La evaluación online en la educación superior en tiempos de la COVID-19*. Ediciones Universidad de Salamanca. <https://doi.org/10.14201/eks.23013>

JOO, Y., PARK, S., y LIM, E. (2018) Factors influencing preservice teacher's intention to use technology: TPACK, teacher self-efficacy, and technology acceptance model. *Journal of Educational Technology & Society*, 21(3), 48-59.

<https://www.jstor.org/stable/pdf/26458506.pdf>

KIPTALA, W. y KIPRUTO, J. (2020). Covid-19 and teacher Preparedness Perception: Challenges and opportunities Among Teachers of secondary School in Baringo County, Kenya. *World Journal of Innovative research*, 9 (5).153-160 ISSN: 2454-8236. Los 10 errores más comunes en la gestión de las tecnologías de la información

<https://strategoscs.com/2016/01/06/los-10-errores-mas-comunes-en-la-gestion-de-las-tecnologias-de-la-informacion/>

NARANJO, E., URIBE, A. y VALENCIA, M. (2006). *La educación virtual y su aceptación en la escuela interamericana de bibliotecología de la Universidad de Antioquía.*

<http://www.scielo.org.co/pdf/rib/v29n2/v29n2a02.pdf>

PANDO, V. F. (2018) Teaching Trends in Virtual Education: An Interpretative Approach. *Journal of Educational Psychology. Propósitos y Representaciones*, 6(1), 485-505. <https://doi.org/10.20511/pyr2018v6n1.167>

PRESTRIDGE, S. (2017). Examining the shaping of teacher's pedagogical orientation for the use of technology. *Technology, Pedagogy and Education*, 26(4), 367-381. <https://doi.org/10.1080/14759339X.2016.1258369>.

RODRÍGUEZ, M. (2019). Las tecnologías para el aprendizaje y el conocimiento en el Desarrollo de futuros maestros como ciudadanos digitales. 1-145.

WILKENS, U., & DEWEY, M. (2019). The Interplay of Artificial and Human Intelligence in Radiology-Exploring Socio-Technical System Dynamics. *In International Conference on Human Interaction and Emerging Technologies* (pp. 390-395). Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-030-25629-6_60