



UNIVERSIDAD LATINA

CAMPUS CUERNAVACA

LICENCIATURA EN PSICOLOGIA

INCORPORADA A LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE
MEXICO CON CLAVE DE REGISTRO NO. 8344-25

**“EL SÍNDROME DE BURNOUT COMO CONSECUENCIA DEL
TECNOESTRÉS EN LOS DOCENTES DE PRIMARIA A RAÍZ DE
LA PANDEMIA POR SARS- CoV2”**

T E S I S

PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

PRESENTAN:

ERIKA CATALAN FACUNDO

CARLOS ANTONIO CELAYA MEDINA

DIRECTOR DE TESIS:

MTRO. DAVID VARGAS GONZALEZ

COMITÉ RECEPCIONAL:

MTRO. JAVIER MENDOZA NAJERA

MTRA. CARMEN DE JESÚS MÁRQUEZ FLORES

CUERNAVACA, MORELOS

MARZO, 2023



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

I. Dedicatoria

Agradecemos el apoyo a nuestros padres quienes sin su apoyo esto no habría sido posible, por todas las enseñanzas que nos han dado a lo largo de nuestras vidas, por respetar nuestra decisión en la elección de carrera profesional y motivarnos a seguir nuestros sueños para buscar ser los mejores en nuestra área.

Este trabajo está dedicado a nuestras hijas, Victoria y Melissa, que son nuestra mayor fuente de motivación para esforzarnos día con día en lo que hacemos y nos hacen crecer no solo como padres sino también como seres humanos.

II. Agradecimientos

Al Mtro. Jorge Villanueva Sosa y la Mtra. Angelica Cortez Garcia por su apoyo incondicional y la confianza para contar con un escenario en donde poder realizar esta tesis

A nuestro asesor de tesis el Mtro. David Vargas Gonzalez por su tiempo y dirección en la realización de este trabajo, durante toda nuestra carrera universitaria y aún después de esta por seguir compartiendo su conocimiento y su apoyo incondicional.

A todos los docentes que formaron parte de nuestro desarrollo escolar, compartiendo su conocimiento, experiencias y recomendaciones, los cuales nos ayudaron a crecer como personas y como profesionales.

A la Universidad Latina Campus Cuernavaca por ser la institución que nos dio las herramientas para desarrollarnos como profesionales de la salud.

III. Índice

I Dedicatoria.....	I
II Agradecimientos.....	II
III Índice.....	III
Índice de tablas y figuras.....	VI
Resumen.....	VIII
Introducción.....	X
Capítulo I. Antecedentes de la investigación.....	1
1.1 Antecedentes.....	1
1.2 Planteamiento del problema.....	7
1.3 Pregunta central de la investigación.....	7
1.4 Preguntas secundarias.....	7
1.5 Hipótesis.....	7
1.6 Definición de variables.....	8
1.6.1 Tecnoestrés.....	8
1.6.2 Burnout.....	8
1.7 Objetivos.....	8
1.7.1 Objetivo general.....	8
1.7.2 Objetivos específicos.....	9
1.8 Justificación.....	9
1.9 Alcances y limitaciones de estudio.....	10
1.9.1 Alcances de la investigación.....	10
1.9.2 Limitaciones de la investigación.....	11

Capítulo II. Marco teórico.....	12
2.1 Pandemia de Covid-19.....	12
2.2 Antecedentes de la pandemia	15
2.3 Estrés laboral.....	16
2.4 Tecnoestrés.....	18
2.4.1 Antecedentes del tecnoestrés.....	19
2.4.2 Concepto de tecnoestrés.....	20
2.4.2.1 Tipos de tecnoestrés.....	21
2.4.3 Diferencia entre estrés y el tecnoestrés.....	22
2.4.4 Consecuencias del tecnoestrés.....	23
2.5 Síndrome burnout.....	25
2.5.1 Antecedentes del burnout.....	25
2.5.2 Características del burnout.....	26
2.5.3 Consecuencias del burnout.....	27
Capítulo III. Metodología de la investigación.....	33
3.1 Tipo de investigación.....	33
3.2 Diseño de investigación.....	33
3.3 Universo y muestra.....	33
3.3.1 Universo.....	33
3.3.2 Muestra.....	34
3.4 Instrumentos.....	36
3.4.1 Adaptación de 2 escalas para medir tecnoestrés y tecnoadicción en una población laboral mexicana.....	36
3.4.2 Maslach Burnout Inventory Educators Survey (MBI-ES)	40
Capítulo IV. Análisis de resultados.....	44

4.1 Resultados de la escala de tecnoestrés y tecnoadicción.....	45
4.2 Resultados Maslach Burnout Inventory Educators Survey (MBI-ES)	48
Capítulo V. Discusión y conclusiones.....	52
5.1 Discusiones.....	52
5.2 Conclusión.....	53
5.3 Propuesta de intervención.....	55
Referencias.....	58

INDICE DE TABLAS Y GRÁFICAS

Tabla 1: Consecuencias del síndrome de burnout.....	27
Tabla 2: Consecuencias Emocionales	29
Tabla 3: Consecuencias conductuales del síndrome de burnout.....	30
Tabla 4: Consecuencias familiares y sociales del síndrome de burnout...	31
Tabla 5: Consecuencias organizacionales del síndrome de burnout.....	31
Tabla 6: Datos de la muestra.....	35
Tabla 7: Categorías y reactivos cuestionario tecnoestrés.....	37
Tabla 8: Categorías y puntajes del instrumento MBIS-ES.....	43
Tabla 9: Organización y planificación de horarios para docentes.....	56
Gráfica 1: Edades de los docentes.....	44
Gráfica 2: Resultados por docente Francisco I. Madero	45
Gráfica 3: Resultados por docente Benito Juárez.....	46
Gráfica 4: Resultados generales por reactivo.....	47
Gráfica 5: Comparación de resultados entre escuelas.....	48
Gráfica 6: Resultado por reactivo Francisco I. Madero.....	49

Gráfica 7: Resultado por reactivo Benito Juárez.....	50
Gráfica 8: Comparación de resultados entre escuelas.....	51

Resumen

Está investigación es realizada a raíz de la pandemia por SARS- CoV 2 y la implementación de la educación a distancia, para evitar el sesgo educativo, tomando de referencia el uso excesivo de herramientas tecnológicas para los docentes de nivel primaria.

La población estudiada en esta investigación fue elegida por las características, demandas y las dificultades a las que se enfrentan al tener que mediar la educación con los alumnos, los padres de familia o tutores y el manejo de herramientas tecnologías, siendo esto un motivo detonante para presentar el síndrome de burnout a causa del tecnoestrés con relación al aumento de la carga de trabajo dentro y fuera de su horario laboral.

Para está investigación se utilizó dos escalas tipo Likert, estandarizadas en un contexto mexicano, las cuales son; Adaptación de dos escalas para medir tecnoestrés y tecnoadicción en una población laboral mexicana (Maira Cazares, 2019) y Maslach Burnout Inventory Educators Survey (MBI-ES) (Maslach,1996, citado en Aranda, Pando y Salazar, 2016)

Los instrumentos fueron aplicados a un total de 26 docentes, de dos escuelas públicas de educación básica del poblado de Tepoztlán del estado de Morelos: Escuela Benito Juárez y Escuela Francisco I. Madero. El rango de edad de los docentes es de 26 a 59 años, con escolaridad técnico/bachillerato, licenciatura y posgrado.

Los resultados obtenidos en esta investigación determinaron que los docentes de ambas escuelas obtuvieron puntajes bajos en el cuestionario de tecnoestrés y tecnoadicción. Los resultados obtenidos en la aplicación del MBI-ES se obtuvieron rangos bajos y medios, en el caso de la Escuela Francisco I. Madero fue donde se

obtuvo un rango medio, lo cual podemos determinar que si bien no existe la presencia del síndrome de burnout esto a futuro podría desarrollarse en caso de no tomar un plan de intervención para que los docentes no perciban este agotamiento en su labor.

Palabras clave: Tecnoestrés, síndrome de Burnout, herramientas tecnológicas.

Introducción

Esta investigación tiene su origen con la pandemia por el virus de SARS- CoV 2 y los cambios a los que se tuvo que adaptar la sociedad generando una nueva normalidad, la cual consiste en el aislamiento, estos cambios impactaron de manera positiva y negativa en diversos ámbitos como son: laboral, educativo, social, tecnológico, entre otros.

Con base a lo anterior, la investigación se centra en el ámbito educativo, la educación a distancia originó que se modificara el plan de trabajo, estrategias y formas de enseñanza- aprendizaje, cambiando la metodología de trabajo del docente, así como la implementación de herramientas tecnológicas que anteriormente no eran utilizadas, provocando un uso excesivo de herramientas tecnológicas y una mayor demanda del tiempo invertido en su labor.

Las condiciones de trabajo previamente a la pandemia ya se encontraban presentes factores de estrés laboral y aumentando los índices hacia la presencia de burnout. Las medidas preventivas por la COVID-19 que fue el aislamiento social y la implementación del home office aumentaron el desarrollo de trastornos mentales como: estrés, ansiedad, insomnio y depresión. Estos trastornos en conjunto con las nuevas demandas tecnológicas generaron una dificultad de adaptación denominado tecnoestrés.

Este trabajo se encuentra dividido en cinco capítulos. En el primero de ellos se habla sobre el planteamiento del problema, que es el tecnoestrés y el síndrome de burnout, los alcances y limitaciones tomando en cuenta las restricciones por la pandemia de SARS-CoV 2. El segundo capítulo abarca una aproximación teórica sobre la pandemia por COVID-19, el tecnoestrés y el síndrome de burnout, describiendo y explicando la diferencia entre estrés y tecnoestrés, y sus variables, también se hablará de las características y consecuencias del síndrome de burnout.

El tercer capítulo explica la metodología implementada para la investigación, así como la descripción de los cuestionarios empleados para la recolección de datos. El cuarto explica los resultados obtenidos. El quinto capítulo menciona las discusiones y las conclusiones en relación con los resultados obtenidos, por último, se menciona una propuesta de intervención dirigida a los docentes.

Capítulo I. Antecedentes de la investigación

1.1 Antecedentes

El estudio de factores psicosociales y burnout realizado por Pando, Aranda, Aldrete, Flores y Pozos (2006) nos da un panorama sobre la prevalencia de Burnout y Factores Psicosociales Negativos en el ámbito educativo, aplicando para su recolección de datos el cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) y la Escala de Factores Psicosociales del Instituto Mexicano del Seguro social (IMSS) a 144 docentes Universitarios en donde se encontró que el 52.7% de los docentes calificaron con Síndrome de Burnout, de los cuales fueron registradas "Falta de realización personal y en el trabajo" con el 39%, "agotamiento emocional" con el 24.7% y "Despersonalización" con el 6.2%. Por último se determinó que los datos demográficos como son el sexo y el estado civil de los docentes no es determinante para el desarrollo del síndrome de Burnout.

En el estudio de Llorens, Salanova y Ventura (2007, citado en Llorens, Salanova y Ventura 2011), encontraron cómo afecta el tecnoestrés directamente en las creencias de eficacia, e indirectamente en el desarrollo de burnout en docente de secundaria, mediante un estudio longitudinal (que consto de 2 momentos de recolección de datos). Llegaron a la conclusión que los sujetos que manejaban Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC's) eran vulnerables al burnout como consecuencia del tecnoestrés en donde reconocen que es necesario incluir el rol de los recursos personales como variables intervinientes en este proceso, reportando que el tecnoestrés y el burnout se relacionan con sentimientos de incompetencia profesional.

Los resultados obtenidos mostraron que la creencia de eficacia aumentó el efecto de la variable independiente (tecnoestrés) sobre la variable dependiente (burnout).

De acuerdo con esto, si la persona percibe como poco capaz de enfrentar el uso de nuevas tecnologías, entonces el tecnoestrés sostenido en el tiempo conducirá

al desarrollo de burnout, y viceversa, una persona que se perciba como capaz de enfrentar y hacer uso efectivo de las TIC no iniciará el proceso negativo. Este estudio pone en relieve una vez más el papel central de las creencias de eficacia en el proceso de aparición y mantenimiento del tecnoestrés.

Por su parte la experta mexicana Pinelo Nava (2010, citado en Jiménez 2011) asegura que el tecnoestrés es una situación común en la vida moderna, que se presenta cuando hay un conflicto o dificultad en las relaciones de la persona con tecnología y su adopción en la vida cotidiana, "no importa que se trate de una computadora, reproductor multimedia, celular agenda, cámara digital o de vídeo, u otros accesorios que cada vez son más tecnificados y difíciles de manejar", Pinelo Nava argumenta que en el caso de la tecnología, síntomas como nerviosismo, angustia o ansiedad aparecen en el momento en que la persona se enfrenta a algo novedoso y, en apariencia, bastante complejo, o cuando desea adquirirlo.

A partir de los resultados obtenidos de la investigación de Amador, Rodríguez, Serrano, Olvera y Martínez (2014) después de la aplicación del Inventario Burnout de Maslach (MBI) y Escala de estrés docente ED-6 destacaron que, pese a que los tiempos han cambiado, un gran porcentaje de la población mexicana sigue creyendo que la docencia es un trabajo que no demanda conocimientos complejos ni especializados.

Como consecuencia por lo mencionado anteriormente el Burnout puede desarrollarse debido a factores como el tiempo invertido en preparar sus clases como puede ser la elaboración de y calificación de exámenes, tutorías, proyectos, pérdida de privacidad y tiempo libre se ve afectado por la realización de las actividades mencionadas con anterioridad, entre otros; además del tiempo invertido en el traslado entre salones o institutos en los que labore el docente, todo esto por un mismo sueldo

Por otro lado, González y Pérez (2019) realizaron una investigación con enfoque cuantitativo a 40 docentes de nivel medio en donde se analiza la presencia de Tecnoestrés en su entorno laboral. Se encontró que los docentes presentan

dependencia e imposibilidad para dejar de utilizar aparatos tecnológicos, malestares físicos originados por malas posturas que llevaron a dolores de espalda, cabeza, cuello, tensión en brazos, manos, muñecas y articulaciones de los dedos, molestias oculares además de cambios emocionales como fué la fatiga, ansiedad, dificultad para concentrarse, euforia y agobio relacionados con el uso prolongado de aparatos electrónicos.

A través de la guía informativa realizada por la secretaría del trabajo y previsión social, Diario Oficial de la Federación (2018), explicando la NOM-035-STPS-2018, indica que para identificar y analizar los factores de riesgo psicosocial se deben considerar los siguientes puntos:

- **“Las condiciones en el ambiente de trabajo:** Se refieren a condiciones peligrosas e inseguras o deficientes e insalubres; es decir, circunstancias que exigen del trabajador un esfuerzo adicional de adaptación.
- **Las cargas de trabajo:** Se refieren a las exigencias que el trabajo impone al trabajador y que exceden su capacidad
- **La falta de control sobre el trabajo:** El control sobre el trabajo es la posibilidad que tiene el trabajador para influir y tomar decisiones en la realización de sus actividades, también se denomina como la escasa o inexistente posibilidad que tiene el trabajador para influir y tomar decisiones sobre los diversos aspectos que intervienen en la realización de sus actividades.
- **Las jornadas de trabajo y rotación de turnos que exceden lo establecido en la Ley Federal del Trabajo:** Representan una exigencia de tiempo laboral que se hace al trabajador en términos de la duración y el horario de la jornada, se convierte en factor de riesgo psicosocial cuando se trabaja con extensas jornadas, con frecuente rotación de turnos o turnos nocturnos, sin pausas y descansos

periódicos claramente establecidos y ni medidas de prevención y protección del trabajador para detectar afectación de su salud, de manera temprana

- **Interferencia en la relación trabajo-familia:** Surge cuando existe conflicto entre las actividades familiares o personales y las responsabilidades laborales”

Por lo antes mencionado es importante señalar que el burnout y el tecnoestrés forma parte de los riesgos psicosociales, en donde se definen como: Aquellos que pueden provocar trastornos de ansiedad, no orgánicos del ciclo sueño-vigilia y de estrés grave y de adaptación, derivado de la naturaleza de las funciones del puesto de trabajo, el tipo de jornada de trabajo y la exposición a acontecimientos traumáticos severos o a actos de violencia laboral al trabajador, por el trabajo desarrollado

En la investigación realizada por Mosocoso, Pineda, Pérez, Jerez (2019) tuvo como objetivo diseñar un manual de recomendaciones que permitiera la prevención del tecnoestrés, utilizando una metodología de investigación con enfoque cualitativo y cuantitativo, usando un test dirigido a docentes y administrativos para posteriormente analizar e interpretar los resultados obtenidos. La finalidad de la investigación fue identificar los niveles de tecnoestrés en que se encontraban expuestos los trabajadores que daba paso a la aparición de enfermedades profesionales, y posteriormente generaron recomendaciones para promover la mejor calidad de vida en el trabajo y la mejora física y mental, además consideraron que estos factores se deben mejorar de forma individual como organizacional con el fin de preservar el talento de los trabajadores y potencializar sus habilidades,

En 2016, México se ubicó en el lugar 87 mundial en el acceso a las tic y en el 8 en América Latina, según indicadores de la Unión Internacional de Telecomunicaciones. En cuanto a las desigualdades internas, sólo 45% de los mexicanos cuenta con una computadora y 53% tiene acceso a internet en casa, según la Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la

Información en los hogares. Además, este acceso no está distribuido de la misma manera, debido a que el 73% de la población en áreas urbanas cuenta con acceso al servicio de internet, a diferencia del 40% de las zonas rurales, de los cuales solo el 4% de esta población tiene el servicio de internet en casa. (Lloyd, 2020)

En relación con estos datos recabados se puede observar que gran parte de la población de zonas rurales no cuentan con el servicio de internet en casa, esto es un punto de partida para considerar la realidad con la que los docentes se enfrentan y los problemas que esto les conlleva, esto con relación a la educación en casa se vuelve un problema para que los niños continúen con sus estudios y los docentes puedan realizar su trabajo cumpliendo con su programa académico, ya que no existen los recursos fundamentales para poder cubrir las necesidades de todos los alumnos.

Los datos recabados en la Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares (ENDUTIH, 2019 citado en Rodríguez 2022, p. 8-9), que publicó el INEGI en colaboración con la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT) y el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT), indican que existen 80.6 millones de usuarios de Internet, que representan el 70.1% de la población de seis años o más, en donde ha habido un aumento de 4.3% con respecto a los registrados en 2018 (65.8%). Los tres medios principales de los usuarios para la conexión a Internet en 2019 fueron: celular inteligente (Smartphone) con 95.3%; computadora portátil con 33.2%, y computadora de escritorio con 28.9%.

Ávila y González (2020) determinaron en su investigación que las consecuencias físicas y psicológicas que las trabajadoras de la universidad de Guadalajara pueden llegar a presentar a raíz del tecnoestrés son: “la depresión, dificultades de concentración, pérdida de memoria, consumo de sustancias, problemas musculares, problemas para conciliar el sueño, dolores de cabeza, trastornos gastrointestinales, sensación de agobio, fatiga crónica; lo cual a la larga lleva a bajas laborales, absentismo, bajo rendimiento y baja productividad laboral.”

La implementación de nuevas tecnologías en el ámbito laboral y de la vida diaria como es el uso de máquinas, computadora, celular, inicialmente no debería ser un motivo para generar tecnoestrés, sin embargo la nueva modernidad de la digitalización de documentos y trámites, así como el recabar información para uso personal o escolar se realiza mediante vía internet, de igual manera la sociedad mexicana en su mayoría adultos mayores y personas con escolaridad no mayor a primaria tienden a tener un rechazo a estas nuevas modalidades

Todas estas modificaciones provocadas por los nuevos sistemas de trabajo, actuarán como una fuente de potencial de estrés que sin duda tendrán una incidencia sobre nuestra seguridad y salud, pudiendo afectarnos, en mayor o menor medida según nuestros recursos personales, la formación e información que hayamos recibido sobre estas nuevas formas de trabajo, nuestra experiencia y nuestra capacidad para afrontar y adaptarnos a los cambios tecnológicos.

Para Diaz y Toro (2020) El brote de la enfermedad por coronavirus 2019 (COVID-19), causado por el virus del síndrome respiratorio agudo severo tipo-2 (SARS-CoV 2), fue declarado como una pandemia en marzo de 2020. Las tasas de letalidad se estiman entre 1% y 3%, afectando principalmente a los adultos mayores y a aquellos con comorbilidades, como hipertensión, diabetes, enfermedad cardiovascular y cáncer. El periodo de incubación promedio es de 5 días, pero puede ser hasta de 14 días. Muchos pacientes infectados son asintomáticos

Conforme a la investigación realizada por Domínguez, Rodríguez, Totolhua y Rojas (2021) se encontró las causas para presentar tecnoestrés en los docentes era a través de la sobrecarga tecnológica diaria, la tecno-invasión y las consecuencias socioemocionales de trabajar fuera del horario laboral, esto pese a recibir capacitaciones y tener herramientas tecnológicas para laborar acorde a las demandas por la pandemia COVID-19 estas no fueron suficientes para disminuir los efectos de tecnoestrés. Por otra parte, uno de los factores alternos que limitaba a los docentes a laborar correctamente fue la limitada disponibilidad de red de banda ancha para laborar correctamente

1.2 Planteamiento del problema

A raíz de la pandemia por el virus SARS-CoV 2 en Marzo de 2020 el sector educativo se vio obligado a cambiar su modalidad de presencial a virtual, por lo que muchos docentes no estaban preparados o contaban con los recursos para adaptarse a las nuevas demandas a las que se enfrentaron, siendo éstas el uso de herramientas tecnológicas, espacios de su hogar adaptados para realizar su labor, aumento de su jornada laboral, inversión económica para contar con equipos y redes de banda ancha para desempeñarse correctamente, y como todo lo anterior mencionado ha repercutido a que los docentes se vean expuestos a mayores niveles de estrés a partir de su nueva modalidad de trabajo

1.3 Pregunta central de la investigación

¿De qué manera el síndrome de burnout es una consecuencia del tecnoestrés en los docentes de primaria?

1.4 Preguntas secundarias

- ¿Qué es el tecnoestrés?
- ¿Cuáles son las causas que originan el tecnoestrés?
- ¿Qué es el Burnout?
- ¿Cómo influye el tecnoestrés para desarrollar el síndrome de Burnout?
- ¿Cuáles son las características del síndrome de burnout?

1.5 Hipótesis

El Tecnoestrés en docentes de primaria es el principal causante para desarrollar el síndrome de Burnout

1.6 Definición de variables

1.6.1 Tecnoestrés

Craig Brod define al tecnoestrés como "una enfermedad moderna de adaptación, causada por la incapacidad de afrontar las nuevas tecnologías relacionadas con el uso del ordenador de manera saludable" (Brod, 1984, citado en Llorens, Salanova y Ventura, 2011) entendiéndose esto como un problema de adaptación con las nuevas exigencias debido al rechazo para el uso de nuevas herramientas tecnológicas, ya sea por falta de habilidad, adaptación a implementarlas o usarlas en su vida personal o laboral, también puede originarse por el uso excesivo de estas herramientas o directamente a una tecnofobia, lo que genera en los individuos irritabilidad, fatiga, aislamiento.

1.6.2 Burnout

En 1977 en una convención de la Asociación Americana de Psicólogos, Christina Maslach comenzó a utilizar el término del síndrome de Burnout para referirse al desgaste profesional de las personas que trabajan en diversos sectores de servicios humanos, siempre en contacto directo con los usuarios, especialmente personal sanitario y profesores. El síndrome sería la respuesta extrema al estrés crónico originado en el contexto laboral y tendría repercusiones de índole individual, pero también afectaría a aspectos organizacionales y sociales (Martinez, 2010)

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo general

Analizar el síndrome de burnout como consecuencia del tecnoestrés en los docentes de primaria

1.7.2 Objetivos específicos

1. Definir qué es el tecnoestrés
2. Explicar cómo se origina el tecnoestrés
3. Definir qué es el síndrome de Burnout
4. Identificar si el síndrome de Burnout es originado por la presencia de tecnoestrés en el docente
5. Describir la tendencia del síndrome de Burnout en los docentes con respecto al Tecnoestrés
6. Conocer las características del síndrome de burnout

1.8 Justificación

Según la Organización Mundial de la Salud la COVID-19 “es la enfermedad causada por el nuevo coronavirus conocido como SARS-CoV 2” (OMS, 2020), siendo así el primer caso informado el 31 de diciembre del 2019 en Wuhan, República Popular China, considerándose inicialmente como una epidemia y a causa de su expansión mundial se determinó como una pandemia, siendo México uno de los países afectados.

De acuerdo con las medidas de prevención del gobierno de México se optó por tomar medidas de seguridad para conservar la salud de la población, dichas medidas fueron la suspensión de eventos masivos, filtros sanitarios en zonas públicas y privadas.

Conforme al acuerdo número 02/03/20 del Diario Oficial De La Federación emitido por la Secretaría de Educación Pública (SEP) en el cual se determinó que “se suspenden las clases en las escuelas de educación preescolar, primaria, secundaria, medio superior y superior dependientes de la secretaría de educación pública; a partir del 16 de marzo de 2020 a nivel nacional” (SEP, citado en DOF 2020)

Para que la adopción de las TIC en el sistema educativo sea eficaz no sólo es necesario la adquisición de tecnología recursos adecuados, sino que también depende fundamentalmente de la eficacia en la gestión del cambio, es decir, es necesario que los profesores reciban información y formación para hacer un uso idóneo de las TIC y verlas no sólo como herramientas tecnológicas sino también pedagógicas. (Pérez,2013)

La finalidad de dicha investigación es determinar la relación que existe entre la presencia de tecnoestrés en docentes de primaria y analizar si es un factor que puede desencadenar el síndrome de burnout, así mismo se propondrán recomendaciones para evitar generar riesgos que conlleven al tecnoestrés.

1.9 Alcances y limitaciones de estudio

Se hablará sobre los alcances que tiene la investigación, así como las limitantes que se presentan en el desarrollo de esta investigación, tomando en cuenta las dificultades originadas por la pandemia por COVID-19.

1.9.1 Alcance de la investigación

El alcance de esta investigación es de tipo explicativo, debido a que está dirigido a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales, por ende, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta o por qué se relacionan dos o más variables (Hernández, Fernández, Baptista, 2014, p 95)

Con base a la definición del punto anterior esta investigación pretende explicar cómo a raíz de la pandemia por el virus de SARS-CoV 2 la tecnología tuvo impacto en el ámbito educativo, por lo que se implementó la educación desde casa, por ello el sistema educativo se vio modificado y los docentes se vieron obligados a trabajar con tecnología en todo momento adaptándose de manera inmediata y drástica a una nueva metodología de trabajo, lo cual puede generar tecnoestrés y pueda ser un detonante para desarrollar el síndrome de burnout, ya sea por la falta de adaptación o por el uso excesivo de tecnología.

1.9.2 Limitaciones de estudio

Al realizar esta investigación la principal limitante que se encontró fue la escasa información previo a la pandemia sobre el tema de tecnoestrés con relación al contexto mexicano por lo que se tomó de referencia a nivel latinoamericano en donde los países tienen menores diferencias en cuestión de contexto socio-educativo-tecnológico en comparación en contextos europeos en donde la mayoría de la información se encontraba.

Igualmente, a raíz de la pandemia se empezaron a realizar investigaciones con relación al tecnoestrés (o temas relacionados con tecnología) en países latinoamericanos a diferencia de países de primer mundo que llevan años de investigación previos a la pandemia.

En consecuencia, a la pandemia el grupo muestral no fue más amplio debido a la limitante de las medidas de seguridad contra el SARS-CoV 2 lo cual impedía el acceso y aplicación del estudio a una mayor población de docentes de primaria. La población considerada a esta investigación era de siete escuelas con un promedio de 10 a 15 docentes, y solo se logró realizar en dos escuelas.

Capítulo II. Marco teórico

2.1 Pandemia de Covid-19

A través del estudio realizado por Wang, Pan, Wan, Tan, Xu, Ho y Ho R. (2020) durante la fase inicial del brote de COVID-19 en China, más de la mitad de los encuestados calificaron su impacto psicológico como de moderado a severo y alrededor de un tercio informó ansiedad de moderada a severa. El sexo femenino, la condición de estudiante y los síntomas físicos específicos se asociaron con un mayor impacto psicológico del brote y niveles más altos de estrés, ansiedad y depresión. La información de salud específica actualizada y precisa y ciertas medidas de precaución se asociaron con un menor impacto psicológico del brote y niveles más bajos de estrés, ansiedad y depresión.

En la investigación que realizaron Ornell, Schuch, Sordi y Kessle (2020):

“Los costos económicos asociados con los trastornos mentales son altos, mejorar las estrategias de tratamiento de la salud mental puede generar ganancias tanto en la salud física como en el sector económico. Además de un miedo concreto a la muerte, la pandemia de la COVID-19 tiene implicaciones en otros ámbitos: organización familiar, cierre de escuelas, empresas y lugares públicos, cambios en las rutinas laborales, aislamiento, generando sentimientos de impotencia y abandono. Además, puede aumentar la inseguridad debido a las repercusiones económicas y sociales de esta tragedia a gran escala.”

En el estudio que realizaron Suárez, Quezada y De Jesús (2020) mencionan que el primer caso de COVID-19 detectado en México fue el 27 de febrero de 2020. Sesenta y cuatro días después del primer caso diagnosticado, el número de casos había aumentado rápidamente, siguiendo una tendencia de crecimiento exponencial. A partir del 30 de abril 2020, el total de casos de COVID-19 en México fue 19.224, incluidas 1.859 muertes.

“La estrategia de confinamiento contiene la expansión acelerada de la enfermedad, pero tiene implicaciones importantes en otros aspectos como son: la economía -recursos económicos personales, desempleo o posibilidad de desempleo-, vida social -movilidad, convivencia, interacción-, educación -forma en que se accede a la educación, eliminando la educación presencial y sustituyéndola por educación a distancia-, entre otros aspectos que pueden afectar a la salud mental de las personas” (Cullen, Gulati y Kelly,2020; Levy, 2020).

En el estudio realizado por Martínez (2020), explica los impactos que se han presentado a raíz de la pandemia, primero, el COVID-19 ha tenido un efecto negativo enorme en el número de personas que han perdido su empleo. “En el 2020 el desempleo en los EEUU subió de un 3.8% en febrero a un 14.4% en abril. El impacto negativo del distanciamiento social y de la cuarentena social. Los resultados revelaron que las personas que cumplían con no salir de sus casas se asociaban a presentar más ansiedad de salud, más preocupaciones financieras y sentirse muy solos.”

Los factores psicológicos tienen un papel importante en las nuevas adaptaciones para el cuidado de la salud y evitar contraer el virus de la COVID-19, entre estas medidas se encuentra el uso de cubrebocas, aplicación de gel antibacterial y uso de tapetes sanitizantes, por lo que los factores psicológicos influyen en el miedo a las personas a contraer el virus y las consecuencias que pueden repercutir en su vida personal y laboral, como puede ser la pérdida de trabajo, crisis económica, distanciamiento social, pérdida de la salud o inclusive la vida

A través del estudio realizado por Martínez (2020), nos explica que el caso de México, desde el 23 de marzo de 2020, la Secretaría de Educación Pública (SEP) trabajó en la adaptación de contenidos educativos de forma multimodal e informó que para no interrumpir la educación básica por el COVID-19, niñas, niños y adolescentes, contarían con el programa “Aprende en Casa” a transmitirse por el canal de televisión abierta Once Niñas y Niños, la plataforma en línea “@prende 2.0.” Posteriormente se incorporó la radio y se diseñaron cuadernillos en diferentes

lenguas indígenas, debido a la complejidad del sistema educativo mexicano. Sin embargo, ante la brecha tecnológica del país, no todas las familias tienen acceso a una computadora, Internet, televisor y radio para continuar con su educación en línea, lo que vulnera el derecho a la educación

En México, Schmelkes (2020) señala que, con la suspensión de clases presenciales en todas las escuelas del país, la brecha digital se convertirá en una brecha de aprendizaje, en especial, entre los estudiantes de educación básica que carecen de las habilidades de autorregulación y autodisciplina, así como entre aquellos que carecen de conexión a internet y computadoras en sus casas y zonas de residencia, por lo que propone emplear la televisión y la radio.

Para Jarquín (2020):

“La lucha contra la Covid-19 significó para México enfrentarse a los efectos de una crisis económica histórica, que se caracteriza por la desigualdad educativa escolar, la sobrepoblación en las aulas, la insuficiencia de los insumos de higiene y la falta de acceso a la tecnología. Con todo, la experiencia también ofrece dos oportunidades: por un lado, experimentar las bondades de la educación a distancia y las plataformas digitales de aprendizaje –de la mano de los gigantes de la edubusiness (escuelas de negocios)–; por otro, repensar la formación para la ciudadanía, discutir el financiamiento educativo y apoyar al profesorado.”

El primer estudio a cerca del confinamiento e inicio de la pandemia fue realizado por Wang, Pan et al., en donde se encontró que los factores que más afectan al bienestar físico y psicológico son la pérdida de hábitos y rutinas y el estrés psicosocial, este estudio analiza el impacto psicológico de la cuarentena por COVID-19 en China, además se detectó otro conjunto de comportamientos que eran los asociados con posibles problemas de abuso o adicción conductual.

- “Apuestas online

- Videojuegos
- Uso de redes sociales”

“Un 3% de la muestra informó de un incremento en sus conductas de apuestas online, notándose un mayor descenso (14%). El 43% señaló que había aumentado el consumo de videojuegos, de los que el 14% informó de «mucho incremento». El uso de redes sociales había aumentado en un 71% de la muestra (34% indicó «mucho incremento»).(Wang, Pan et al., 2020, citado en Balluerka, N et al., 2020).

Por último, el estudio anteriormente mencionado concluye indicando que la ansiedad, depresión e ira eran los componentes fundamentales de la dimensión de estabilidad emocional, ya que en la mayoría de los casos experimentan un empeoramiento en todos los aspectos emocionales.

2.2 Antecedentes de la pandemia

De acuerdo en la investigación de Mojica y Morales (2020):

“A finales de diciembre del 2019 se reportaron una serie de casos de neumonía atípica, en ese momento de origen desconocido, en Wuhan, China. Días más tarde se identificó al agente etiológico como un nuevo coronavirus. A este nuevo coronavirus se le llamó SARS-CoV 2, y a la enfermedad que produce se la denominó COVID-19. El origen de este nuevo virus se presume zoonótico, siendo los murciélagos su probable vector.”

Debido al acelerado número de contagios y muertes que se produjeron primero en China y posteriormente alrededor del mundo, la infección de este virus pasó rápidamente de ser un brote aislado en una región china a convertirse en una emergencia sanitaria de preocupación internacional, y posteriormente en una pandemia (p. 72)”

Es sabido que los diferentes géneros de coronavirus están presentes y circulan entre un amplio espectro de seres vivos, entre ellos los mamíferos y, en consecuencia, los seres humanos. Según se ha observado, la mayor variedad de coronavirus está presente en los murciélagos, por lo que se infiere que ellos son el principal reservorio de estos virus.

Una investigación previa al brote SARS-CoV 2 “identificó a más de 500 coronavirus en murciélagos de China, y estudios serológicos realizados en poblaciones rurales cercanas al hábitat natural de estos animales mostraron una seroprevalencia del 2,9% de los coronavirus de murciélagos, lo cual demuestra que la exposición a coronavirus propia de los murciélagos es quizás algo común” (Wang, Li, Yang, Huang, Zhang, Guo, et al, citado en Mojica y Morales 2020)

2.3 Estrés laboral

En ese sentido, el estrés laboral se ha definido como el resultado de la aparición de factores psicosociales de riesgo, o como riesgo psicosocial que por sí mismo tiene “alta probabilidad de afectar de forma importante a la salud de los trabajadores y al funcionamiento empresarial a medio y largo plazo” (Moreno y Báez, 2010, p. 50, citado en Osorio, Cardenas 2017).

Aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador, como al desarrollo del trabajo.” (INSHT, 1997, citado en Royo, Bordas, Melero, Martín 2016)

En la investigación realizada por Delgado, Calvanapón y Cardenas (2020), el objetivo de su investigación fue establecer una relación entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de la Red de Salud de Trujillo, en el cual se manifestaron las principales causas que originan el estrés laboral, las cuales son: “la escasa autonomía durante la actividad, solicitud de informes con poco tiempo para

su generación, recarga de funciones no inherentes a sus competencias, insuficiente capacitación periódica, espacios físicos reducidos en el local de trabajo con una ambientación desagradable e insuficientes materiales de oficina”.

Los resultados que obtuvieron fueron niveles medio y alto de estrés laboral, y una categoría regular en el desempeño laboral

En la investigación de Rodríguez, Guevara, Viramontes (2017) con relación a las consecuencias del estrés laboral mencionan que:

“El impacto que genera el estrés laboral repercute en la salud física y mental del maestro debido a las condiciones en las que se trabaja: grupos numerosos, nivel escolar, tipo de familia, contexto social, entre otros. Los problemas de salud que genera este fenómeno se manifiestan comúnmente con las siguientes patologías: dolor de garganta, dolor de cabeza y trastornos del sueño. Este problema incide de manera directa en la calidad educativa, mostrando: menos interés en los alumnos, ausentismo, bajo desempeño y actitudes negativas con respecto a sus compañeros de trabajo, obstaculizando el buen funcionamiento de una institución educativa (2017, p 54-55)”.

En la investigación de Rodríguez, Guevara, Viramontes (2017) se recupera la siguiente aportación:

“Según Smylie (1999), el proceso de relación entre el maestro y su entorno genera tensión, que hace al individuo más propenso a la manifestación de estrés; en consecuencia, surgen situaciones dañinas, falta de autoridad dentro del aula, problemas con padres de familia y carencia de autonomía en la toma de decisiones, lo que hace que el alumno se aleje de su principal función.”

Con lo antes mencionado, se entiende que el docente influye de manera positiva o negativa en el proceso de enseñanza-aprendizaje del alumno, esperando que estos logren de acuerdo a sus capacidades los aprendizajes esperados, a su vez

los alumnos sean partícipes de su propio proceso de aprendizaje, todo esto al no lograrse puede impactar de manera negativa en el docente elevando los niveles de estrés y esto puede generar que exista un ambiente de convivencia negativa con sus alumnos, compañeros de trabajo o padres de familia.

2.4 Tecnoestrés

En la investigación de Salazar, Ficapal y Boada (2020) mencionan que:

“El estrés tecnológico o tecnoestrés (TS) es una subdimensión del estrés que surge del uso individual de las TIC (Ragu-Nathan, Tarafdar, Ragu-Nathan & Tu, 2008) y fue definido por primera vez por Brod en 1984. Weil & Rosen (1997) no consideraban el TS como una enfermedad, sino, más bien, como “cualquier impacto negativo (en los planos cognitivo, emocional, fisiológico, actitudinal y conductual) causado directa o indirectamente por la tecnología”

Hoy en día, la mayoría de los autores coinciden en que el tecnoestrés sigue sin ser considerado una enfermedad, sino más bien como una falta de adaptación o rechazo al uso de herramientas tecnológicas, de igual manera la denominada tecnoadicción puede generar tecnoestrés debido a la dependencia que el usuario tiene al estar informado y adquirir las últimas herramientas de los avances tecnológicos.

En el trabajo realizado por Villavicencio, Aguilar, Calleja (2020) recuperan las siguientes investigaciones donde muestran resultados ambivalentes haciendo énfasis en la relación del tecnoestrés y la edad:

- “Los estudios realizados por Salanova et al (2007); Hill, Davies & Williams (2008); Çoklar & Sahin (2011); Zhang et al (2016); Picón et al. (2017), registraron que los jóvenes adultos y adultos tienden a sufrir tecnoestrés, fatiga, ansiedad e ineficacia siendo estos la mayor población que se encuentra en uso constante de las TIC

- Por otro lado, el estudio realizado por Ragu-Nathan et al. (2008) afirma que los adultos mayores utilizan la experiencia que tienen para disminuir sus niveles de tecnoestrés en su área de trabajo.”

De acuerdo con lo anterior las experiencias y el manejo del estrés que cada individuo tenga y sin descartar que otros factores como la percepción de eficacia en el trabajo es importante para regular los niveles de tecnoestrés donde su edad no es un factor determinante para la presencia de tecnoestrés en la realización de su trabajo.

2.4.1 Antecedentes del tecnoestrés

Por su parte Rosen, Sears y Weil (1987, citado en Prado 2008), distinguen tres niveles de tecnoestrés, que definen a tres tipos de usuarios:

- a) Ansiedad tecnofóbica: que se traduce en reacciones de ansiedad al emplear la tecnología y produce sudor en las manos, palpitaciones, dolor de cabeza...
- b) Tecnofobia cognitiva: aparentemente los que la padecen parecen tranquilos y relajados, pero internamente se torturan con ideas como “Todo el mundo es capaz de hacer esto menos yo...” o “Voy a tocar la tecla equivocada y me voy a cargar el ordenador”.
- c) Usuarios incómodos: emplean la tecnología y sólo muestran leves reacciones de ansiedad y pensamientos negativos

A causa de la pandemia por SARS- CoV 2 que se originó en Marzo del 2019 el tecnoestrés ha tenido una mayor presencia debido al confinamiento que se tuvo que realizar y por ende trabajadores como estudiantes han tenido una mayor interacción con aparatos tecnológicos, el mayor motivo por el que esto puede generar tecnoestrés es debido a la falta de conocimiento de estos aparatos, el uso prolongado y el depender de dichas herramientas para poder realizar sus actividades laborales o escolares.

2.4.2 Concepto de tecnoestrés

Para Salanova (2003):

“La tecnología en y por sí misma es 'neutra'. Es decir, que en sí misma no genera efectos ni positivos ni negativos. La cualidad de los efectos depende de factores tales como las demandas y falta de recursos generados en el trabajo tras su implantación, las creencias en las propias capacidades y competencias para afrontar con éxito el cambio tecnológico”.

De acuerdo con esta definición podemos entender que la tecnología puede tener efectos positivos o negativos dependiendo del individuo mismo según sus experiencias y de los recursos que disponga. Por ejemplo, si un individuo no se siente capaz de hacer uso de las TIC's ya sea por falta de capacitación, falta de interés en aprender a utilizar TIC's, entre otras, está persona va a percibir como negativa toda herramienta tecnológica en su ámbito laboral. Por otro lado una persona que percibe la tecnología como algo útil, con la capacidad de utilizar las TIC's en ámbito laboral tendrá una percepción positiva en el uso de la tecnología.

Para Días Pocinho y Costa Garcia (citado en Salazar, Ficapal y Boada, 2021):

“Señalan que el tecnoestrés está caracterizado por tres dimensiones: síntomas afectivos o ansiedades (ansiedad y fatiga) relacionados con altos niveles de activación fisiológica del organismo, desarrollo de actitudes negativas hacia las TIC (escepticismo) y pensamientos negativos sobre las capacidades y competencias en la utilización de las TIC (ineficacia)”.

Ragu, Tarafdar y Tu (citado en Salazar, Ficapal y Boada, 2021), indicaron que “el tecnoestrés es un problema de adaptación que experimenta un individuo cuando no puede hacer frente a las TIC y la informática o acostumbrarse a ellas”

Tomando en cuenta esta definición se puede rescatar que la presencia de tecnoestrés entre los diversos detonantes que existen, la falta de adaptación es una de ellas. Sabemos que la adaptación a nuevos cambios es un proceso que se da con el transcurso del tiempo paulatinamente, sin embargo al hablar de tecnología y tomando en cuenta el contexto actual en donde la tecnología tiene presencia en la mayoría de nuestras actividades diarias dando como resultado los constantes cambios tecnológicos y por ello esta adaptación se da de una manera abrupta y forzada, en donde, algunas personas se pueden encontrar en desventaja o con dificultad de adaptarse al mismo ritmo que los cambios tecnológicos.

2.4.2.1 Tipos de tecnoestres

Salanova (2007) explica que existen 3 tipos de tecnoestrés los cuales define de la siguiente manera:

“La tecnoansiedad: es el tipo de tecnoestrés más conocido, en donde la persona experimenta altos niveles de activación fisiológica no placentera, y siente tensión y malestar por el uso presente o futuro de algún tipo de TIC. La misma ansiedad lleva a tener actitudes escépticas respecto al uso de tecnologías, a la vez que pensamientos negativos sobre la propia capacidad y competencia con las TICs.

La tecnofatiga: se caracteriza por sentimientos de cansancio y agotamiento mental y cognitivo debidos al uso de tecnologías, complementados también con actitudes escépticas y creencias de ineficacia con el uso de TICs. Un tipo específico de tecnofatiga es el llamado: síndrome de la ‘fatiga informativa’ derivado de los actuales requisitos de la Sociedad de la Información y que se concreta en la sobrecarga informativa cuando se utiliza Internet. La sintomatología es: falta de competencia para estructurar y asimilar la nueva información derivada del uso de Internet, con la consiguiente aparición del cansancio mental.

La tecnoadicción: es el tecnoestrés específico debido a la incontrolable compulsión a utilizar TIC en ‘todo momento y en todo lugar’, y utilizarlas durante largos períodos de tiempo. Los tecnoadictos son aquellas personas que quieren estar al día de los últimos avances tecnológicos y acaban siendo ‘dependientes’ de la tecnología, siendo el eje sobre el cual se estructuran sus vidas.”

2.4.3 Diferencia entre estrés y el tecnoestrés

En la investigación realizada por Prado (2008), se recuperan las siguientes definiciones:

“Lipowsky (1975), concibe el estrés como “información que el sujeto interpreta como amenaza de peligro” ... por su parte Lazarus y Folkman (1984) lo definen como “una relación entre la persona y el ambiente, que es apreciado por la persona como gravoso o con demandas superiores a sus recursos y dañino para su bienestar”.(p 22-25) “

McGrath (citado en Prado, 2008) indica que el estrés es “un desequilibrio percibido entre la demanda y la capacidad de respuesta, bajo condiciones en las que el fracaso ante esa demanda posee importantes consecuencias”, mientras que para Kasl en el año 1989 señala que “es una conducta que aparece cuando las demandas del entorno superan a las capacidades para afrontarlas”.(Prado, 2008)

Por lo anterior se puede entender que el estrés es todo aquello por lo que el sujeto se siente amenazado o necesita dar una respuesta inmediata (mayor o menor sus capacidades) a las demandas del ambiente en el que se encuentra ya sea de forma positiva o negativa.

Las consecuencias fisiológicas y patológicas de la exposición al estrés no sólo dependen de las características de la situación estresante, sino también de las diferencias individuales (Nadal y Armario, 2010)

Con base a lo anterior se entiende que el estrés es una respuesta propia del individuo y está no aplica de la misma manera para todos, por ejemplo un mismo estímulo puede ser estresante para un individuo y para otro no, por lo que dependerá de la percepción, capacidades, experiencias y medio en el que se encuentre.

Weil y Rosen en 1997 (citado en Salazar, 2019) ampliaron la definición que Brod realizó en 1984, ya que no estaban de acuerdo con que el tecnoestrés fuera una enfermedad. Estos autores se refieren al tecnoestrés como cualquier impacto negativo (en los planos cognitivo, emocional, fisiológico, actitudinal y conductual) causado directa o indirectamente por la tecnología.

Se entiende que el tecnoestrés es la respuesta negativa de un individuo a usar herramientas tecnológicas, siendo el rechazo a usarlas ya sea por desconocimiento, pensamientos negativos o creencias de ineficacia para usar las TIC, por otro lado también es la respuesta negativa por el uso desmedido de las TIC, la adicción a las mismas y por obtener o contar con los últimos avances tecnológicos.

2.4.4 Consecuencias del tecnoestrés

El tecnoestrés puede ser definido como una respuesta negativa a la adaptación, causada por la falta de habilidad para tratar con las nuevas tecnologías. La mayor parte de sus síntomas son similares a los del estrés: fatiga, insomnio, depresión, dolores de cabeza y tensiones musculares, aunque el primer síntoma que puede alertar de la presencia del tecnoestrés es el mostrar episodios de irritabilidad o resistencia obstinada a recibir instrucciones sobre el funcionamiento de cualquier elemento tecnológico.

Zielinski (2004, citado en Prado 2008) afirma que el tecnoestrés nunca se puede eliminar, solo se puede minimizar su impacto siempre y cuando conozcamos las causas y el cómo afrontar sus afectaciones. También menciona que la tecnología es parte de nuestra vida y si una herramienta falla como puede ser el teléfono ya sea porque no funciona correctamente o porque no se puede conectar a la red es más

probable que el usuario presente frustración o angustia debido a una dependencia del uso de la tecnología.

Brillhart (2004, citado en Prado 2008) identifica el tecnoestrés con el esfuerzo mental que supone enfrentarse al cambio, errores, multitud de tareas y sobreabundancia de tecnología y datos, que lleva a los empleados a trabajar más duramente y les reduce el tiempo libre cuando están fuera del trabajo.

Una de las afectaciones que se presentan en el cuerpo y la mente, es que sufren reacciones negativas debido a la sobre-estimulación e incapacidad de desconectar el uso de herramientas tecnológicas en su entorno laboral y personal, este tipo de estrés tiene como consecuencia una dependencia que a su vez generan pánico cuando estas herramientas fallan, un estado constante de sobre-estimulación y una necesidad de siempre estar conectado o vinculado a estos aparatos.

Para Brillhart (2004, citado en Prado 2008) el primer síntoma que indica la presencia de este tipo de estrés se muestra en personas que se muestran ambivalentes, reacias o temerosas, es la ansiedad, que traduce en irritabilidad, dolor de cabeza, pesadillas, resistencia a aprender a manejarlas e incluso el rechazo total a las mismas

En el trabajo realizado por Lloyd (2020) menciona que uno de los factores que condicionan el acceso a una educación de calidad en línea son: la clase social, la raza, la etnia, el género, la ubicación geográfica y el tipo de institución educativa a la que pertenecen, este conjunto de factores es lo que se denomina como brecha digital entre los que pueden usar las TIC y los que no tienen acceso a estas.

El término Brecha digital fue acuñado por el Departamento de Comercio de Estados Unidos, en los años noventa, para referirse a la desigualdad en el acceso a las TIC. Años después se amplió para incluir aspectos como la apropiación de las tecnologías, incluyendo las capacidades digitales de las personas (Lloyd, 2020).

2.5 Síndrome burnout

El término burnout fue definido por Freudenber (1974). Según el autor, se relaciona con el agotamiento y desgaste causado por un exceso de fuerza y/o demandas cada vez mayores de energía; esta situación sucede con un profesional, quien se “quema” (agota) y fracasa en su intento por alcanzar sus metas laborales

En la investigación realizada por Rodríguez, Guevara y Viramontes (2017) se menciona lo siguiente:

“Maslach y Pines (1977) definen el síndrome de burnout como un estado de agotamiento físico y emocional que implica una pérdida de interés en el trabajo, actitudes negativas hacia sus compañeros y clientes y baja autoestima. Para Maslach y Jackson (1979), el síndrome de burnout ocurre con individuos que son empleados de otras personas; esta relación genera tensión. Según Edelwich y Bridsky (1980), es una pérdida progresiva de la energía y del deseo de alcanzar objetivos, obstaculizados por las condiciones de trabajo.”

2.5.1 Antecedentes del burnout

En la investigación realizada por Torres (2020) menciona que:

“Aunque el burnout es comprendido como una “enfermedad”, no se encuentra delimitado por la American Psychiatric Association (APA, 2014), no aparece de manera formal en el manual de diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales (DSM) versiones IV y V, incluyendo solamente en los trastornos del estado de ánimo, padecimientos como los trastornos depresivos, bipolares y los referidos a enfermedades médicas en la cuarta edición; por su parte, la quinta edición señala sólo en dos oportunidades al burnout, aunque únicamente lo asocian a sensaciones de pesadez, exceso de calor en el cuerpo o en la cabeza, como parte de trastornos relacionados a determinados contextos culturales.”

2.5.2 Características del burnout

El concepto del burnout se refiere a un trastorno psíquico que afecta principalmente a los profesionales que se enfocan a trabajar con las personas. Es una reacción que surge ante situaciones socio-laborales y personales, indicativa de una condición que sobrepasa a la persona que lo padece (Doménech, 1995 citado en Torres, 2020).

De acuerdo con Miño, (2012, citado en García, Escorcía y Perez, 2017) la sintomatología del Burnout presenta una característica propia en donde sobresale el agotamiento físico y psíquico, los sentimientos de impotencia y desesperanza. Los sujetos pueden desarrollar un autoconcepto negativo, una actitud negativa hacia el trabajo, la vida y los demás, siendo esto consecuente a un tipo de sentimiento aplanado hacia los demás.

Para Maslach y Jackson (1984, citado en García, Escorcía y Perez, 2017) las tres dimensiones que caracterizan el síndrome de burnout son:

1. **“Agotamiento emocional:** Es el elemento central del síndrome y se caracteriza por una sensación creciente de pérdida de energía en el trabajo y un sentimiento de encontrarse al límite, de no poder dar más de sí desde el punto de vista profesional y de haber agotado todos los recursos emocionales.
2. **Despersonalización:** Implica un cambio en sentido negativo en las actitudes hacia los demás (actitudes y respuestas negativas, distantes y frías), un distanciamiento emocional, especialmente hacia las personas destinatarias de la actividad profesional pero también hacia los compañeros de trabajo, mostrándose cínico, irritable, irónico e incluso utilizando, en ocasiones, etiquetas despectivas para aludir a los usuarios o tratando de hacerles culpables de sus frustraciones y descenso de su rendimiento laboral.

3. **Bajo logro o realización profesional y/o personal:** Baja autoestima, sentimiento de inseguridad e incapacidad, disminución de la eficacia en el trabajo, ideas de fracaso. Sentimientos de indefensión o pérdida de control.”

2.5.3 Consecuencias del burnout

En el trabajo realizado por Molina (2020) menciona que algunas de las consecuencias que ocasiona el síndrome de Burnout en los profesionales que afectan al trabajador y a la organización en la que laboran, las afectaciones que pueden presentar son las siguientes:

Tabla 1: *Consecuencias físicas del síndrome de burnout.*

Tipo	Padecimientos	Síntomas
Físico	Manifestaciones generales	Cansancio, pérdida de apetito, malestar general
	Problemas osteomusculares	Dolor de espalda, dolores cervicales, contracturas musculares
	Alteraciones inmunológicas	Aumento de infecciones y alergias, problemas dermatológicos
	Problemas sexuales	Impotencia parcial o total, frigidez, ausencia de eyaculación

	Problemas cardiacos	Taquicardia, dolor precordial, hipertensión arterial
	Problemas respiratorios	Catarros frecuentes, taquipnea, crisis de asma
	Problemas digestivos	Gastritis, úlcera duodenal, náuseas, diarrea
	Alteraciones del sistema nervioso	Jaquecas, trastorno del sueño con predominio del sueño ligero e insomnio, sensación de vértigo con inestabilidad locomotriz y sensación de vacío
	Alteraciones hormonales	Trastornos menstruales

Fuente: Molina, D. (2020). Consecuencias del síndrome de burnout en el trabajo y estrategias de prevención de riesgos para la seguridad y salud laboral. Noticias CIELO, 3, 5.

Tabla 2: Consecuencias emocionales del síndrome de burnout.

Tipo	Padecimientos	
Emocional	Agotamiento	Olvidos frecuentes
	Sentimiento de fracaso y vacío	Falta de atención y mala memoria
	Baja tolerancia a la frustración	Tristeza con tendencia a la depresión
	Impotencia ante el problema	Falta de compromiso laboral
	Nerviosismo	Escasa o nula relación personal
	Inquietud	Baja autoestima
	Dificultad de concentración	Despersonalización

Fuente: Molina, D. (2020). Consecuencias del síndrome de burnout en el trabajo y estrategias de prevención de riesgos para la seguridad y salud laboral. Noticias CIELO, 3, 5.

Tabla 3: Consecuencias conductuales del síndrome de burnout.

Tipo	Padecimientos	
Conductuales	Conductas adictivas con abuso de sustancias tóxicas (alcohol, tabaco, otras)	Agresividad
	Irritabilidad	Falta de eficacia
	Cambios de humor brusco	Disminución de la capacidad para tomar decisiones
	Hostilidad	Menor rendimiento laboral
	Aislamiento	Absentismo laboral

Fuente: Molina, D. (2020). Consecuencias del síndrome de burnout en el trabajo y estrategias de prevención de riesgos para la seguridad y salud laboral. Noticias CIELO, 3, 5.

Tabla 4: Consecuencias familiares y sociales del síndrome de burnout

Tipo	Padecimientos	
Familiares y sociales	Problemas de pareja	Aislamiento social
	Deterioro del núcleo familiar en general	

Fuente: Molina, D. (2020). Consecuencias del síndrome de burnout en el trabajo y estrategias de prevención de riesgos para la seguridad y salud laboral. Noticias CIELO, 3, 5.

Tabla 5: Consecuencias organizacionales del síndrome de burnout.

Tipo	Padecimientos	
Organización	Conflictos con otros profesionales	Cambios repetidos de los puestos de trabajo
	Conflictos con pacientes y familiares (en el caso de profesionales médicos)	Absentismo laboral
	Ineficacia en la actividad diaria	Accidentes laborales
	Disminución de la calidad de asistencial	

Fuente: Molina, D. (2020). Consecuencias del síndrome de burnout en el trabajo y estrategias de prevención de riesgos para la seguridad y salud laboral. Noticias CIELO, 3, 5.

Capítulo III. Metodología de la investigación

3.1 Tipo de investigación

Para efectos de esta investigación el enfoque que se le da es cuantitativo. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014, p 4) son “procesos cuidadosos, metódicos y empíricos en su esfuerzo para generar conocimiento, utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías”

Esta investigación es cuantitativa debido a que se aplicaron dos cuestionarios de tipo Likert que nos dará resultados para su análisis estadístico y por lo tanto determinar si nuestras hipótesis son afirmativas o negativas.

3.2 Diseño de investigación

El diseño de esta investigación es de tipo descriptivo, el cual “se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren” (Hernández, R., Fernández, C., Baptista, M., 2014, p 92)

Tomando en cuenta los objetivos y el diseño de esta investigación, los datos recabados son mediante la aplicación de dos cuestionarios tipo Likert los cuales ayudan a describir el síndrome de burnout y el tecnoestrés.

3.3 Universo y muestra

3.3.1 Universo

Esta investigación fue realizada en el poblado de Tepoztlán del estado de Morelos el cual corresponde al universo burnout o también llamado población de la muestra a investigar, Hernández, Fernández y Baptista (2014, p 174) lo define como

un conjunto de todos los casos de una población que concuerdan con determinadas especificaciones, y sobre la cual se pretende generalizar los resultados.

Tepoztlán se localiza al norte del estado, la superficie del municipio es de 243 km², lo que representa 4.9 % del territorio del estado de Morelos, colinda con municipios como Huitzilac, Cuernavaca, Jiutepec, Yautepec, Tlayacapan y Tlalnepantla.

Actualmente Tepoztlán sigue siendo considerado un pueblo mágico

En el último censo realizado por la INEGI 2020, mostraron los datos recabados, en donde los resultados indican que el 59% de las viviendas tienen acceso a internet, el 35% dispone de computadora y el 88.3% dispone de celular.

En el sector turístico, los programas y políticas públicas se diseñan bajo esta teoría, incluido el Programa de Pueblos Mágicos (PPM), creado en 2001, rediseñado en 2014. La fundamentación del programa se basa en la idea de promover el turismo local para contribuir al mejoramiento de los niveles de bienestar, generar e incrementar empleo y crear condiciones óptimas para la inversión (Quintero, 2021). También el PPM buscaba fomentar el desarrollo local entendiéndolo como un proceso de intervención de abajo hacia arriba que impulsa el crecimiento económico, el cambio estructural y el bienestar de la población local, en donde lo local debe inferirse en relación con lo global e incluir la intervención de los otros niveles de gobierno para facilitar y potencializar el alcance del proceso (Alburquerque, 2007).

En el rubro educativo Tepoztlán cuenta con instituciones educativas en la cabecera municipal. En algunas localidades hay escuelas de nivel maternal, preescolar, primaria, secundaria y un centro de educación especial. Los estudios de educación media superior o preparatoria sólo se obtienen en la cabecera municipal.

3.3.2 Muestra

Con relación a lo antes mencionado “es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de

antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población (Hernández, R., Fernández, C., Baptista, M. 2014, p 173)

Para la muestra de esta investigación se seleccionaron dos escuelas del poblado de Tepoztlán, constando de 26 participantes encuestados, de los cuales 19 cuestionarios fueron válidos y 7 nulos.

La escolaridad de los docentes es de: 1 técnico bachillerato, 1 otros, 8 con posgrado y 16 con licenciatura.

La antigüedad de los participantes es de: 1 “menos de un año”, 7 “entre 5 y 10 años” y 18 “más de 10 años”, cabe resaltar que con respecto con los rangos establecidos en los cuestionarios aplicados no hubo población que estuviera en el rango de antigüedad de “entre 1 y 5 años”.

Tabla 6: *Datos de la muestra.*

Muestra total	26 participantes	
Escuelas	Francisco I. Madero	Benito Juárez
Participantes por escuela	11	15
Participantes validos	8	11
Participantes nulos	3	4

Escolaridad general de la muestra	Licenciatura	16
	Posgrado	8
	Técnico/bachillerato	1
	Otros	1
Antigüedad de la muestra	Más de 10 años	18
	Entre 5 y 10 años	7
	Menos de un año	1
Edades	26-59 años	Edad promedio 40 años

Fuente: Elaboración propia

3.4 Instrumentos

3.4.1 Adaptación de dos escalas para medir tecnoestrés y tecnoadicción en una población laboral Mexicana

La adaptación de estas escalas se realizó en 2019 por Maira Cazares, utilizando las Escalas de Tecnoestrés (Salanova et al., 2007) y la Escala de Tecnoadicción (Salanova, Llorens y Cifre, 2013) que componen el cuestionario de

autoinforme RED-Tecnoestrés diseñado por el equipo de investigación WONT-Prevención Psicosocial. Esta adaptación está revisada y aprobada por la Universidad Autónoma Nacional de México (UNAM).

El instrumento final obtuvo un puntaje de confiabilidad en la escala de Alfa de Cronbach de .89 para la escala de tecnoestrés y de .84 para la escala de tecnoadicción. Dicho instrumento, cuenta con instrucciones claras para el evaluado, está conformado por 20 reactivos y sus respuestas son en escala tipo Likert, estas se dividen en cuatro categorías, las cuales son:

Tabla 7: *Categorías y reactivos cuestionario tecnoestrés.*

Categorías	Reactivos
Uso Compulsivo de la Tecnología	1,5,8,9,20
Displacer derivado del uso de TIC.	2,4,7,11,13,14,15
Rechazo de TIC	3,6,10,18,19
Uso excesivo de la Tecnología	12,16,17

Fuente: Cazares, M. (2019) Adaptación de dos escalas para medir tecnoestrés y tecnoadicción en una población laboral mexicana. [Tesis de Licenciatura en Psicología. Facultad de Psicología. Universidad Nacional Autónoma de México].

A continuación, se muestra el instrumento aplicado:



VERSIÓN FINAL.



FOLIO _____

El presente cuestionario forma parte de un estudio para conocer cómo las personas se relacionan con las tecnologías. Por tecnologías nos referimos a todo dispositivo utilizado para crear, almacenar, intercambiar y procesar información en sus diferentes formas (imágenes, texto, audio, etc), por ejemplo, teléfono celular, computadora, impresora, escáner, etcétera. La información que nos brinde es **CONFIDENCIAL** y **ANÓNIMA** y sólo se utilizará para fines de investigación. No hay respuestas correctas o incorrectas, por lo que le pedimos que conteste todos los reactivos con la mayor sinceridad. Gracias por su atención y tiempo.

Edad: _____

Sexo: H M

Escolaridad:

Puesto desempeñado: _____

- Primaria
- Secundaria
- Técnico/Bachillerato
- Licenciatura
- Posgrado
- Otros

Tipo de empresa: Pública Privada

Estado civil: Sotero Casado Otro

Antigüedad en el trabajo:

- Menos de un año.
- Entre 1 y 5 años.
- Entre 5 y 10 años.
- Más de 10 años.

¿Con qué frecuencia utilizo las tecnologías en mi trabajo?

- Todos los días.
- Un par de veces a la semana.
- Una vez a la semana.
- Un par de veces al mes.
- Nunca.

A continuación aparecen una serie de afirmaciones relacionadas con el uso de la tecnología en el trabajo; utilizando la siguiente escala de respuestas, marca con una **X** el número que corresponda a la frecuencia con la que las experimentas.

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Regularmente	Bastante a menudo	Casi siempre	Siempre
0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Un par de veces al año	Una vez al mes	Un par de veces al mes	Una vez a la semana	Un par de veces a la semana	Todos los días

Por ejemplo, en la afirmación...

Cuando tengo alguna duda, busco ayuda de un compañero. 0 1 2 **X** 4 5 6

...la persona señala el número 3 con una **X**, esto quiere decir que un par de veces al mes (regularmente) experimenta la afirmación. Haz lo mismo con el resto de las afirmaciones.

1. Me siento mal si no tengo acceso a las tecnologías (Internet, correo electrónico, teléfono celular, etc.).	0	1	2	3	4	5	6
2. Trabajar con tecnologías me hace sentir incómodo, irritable e impaciente.	0	1	2	3	4	5	6
3. Dudo del significado de trabajar con tecnologías.	0	1	2	3	4	5	6
4. Me resulta difícil relajarme después de un día de trabajo utilizando tecnologías.	0	1	2	3	4	5	6
5. Siento que un impulso interno me obliga a utilizar las tecnologías en cualquier momento y lugar.	0	1	2	3	4	5	6
6. Cada vez me siento menos implicado en el uso de las tecnologías.	0	1	2	3	4	5	6
7. Es difícil que me concentre después de trabajar con tecnologías.	0	1	2	3	4	5	6
8. Me encuentro pensando en tecnologías continuamente (por ejemplo, en revisar el correo electrónico, buscar información en internet, utilizar redes sociales etc.) incluso fuera del horario de trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
9. Siento una enorme necesidad de utilizar las tecnologías en momentos que no son adecuados (p. ej., al manejar).	0	1	2	3	4	5	6
10. Es difícil trabajar con tecnologías.	0	1	2	3	4	5	6
11. Después de usar tecnologías me cuesta trabajo prestar atención a otras actividades.	0	1	2	3	4	5	6
12. Dedico más tiempo a usar las tecnologías que a estar con mis amigos y familiares.	0	1	2	3	4	5	6
13. Las cosas me salen mal cuando utilizo tecnologías.	0	1	2	3	4	5	6

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Regularmente	Bastante a menudo	Casi siempre	Siempre
0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Un par de veces al año	Una vez al mes	Un par de veces al mes	Una vez a la semana	Un par de veces a la semana	Todos los días

14. Cada vez más me molesta usar tecnologías en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
15. Me siento tenso y ansioso cuando trabajo con tecnologías.	0	1	2	3	4	5	6
16. Dedico más tiempo a usar las tecnologías que a practicar algún deporte o actividad al aire libre.	0	1	2	3	4	5	6
17. Me gusta pasar largas horas usando tecnologías.	0	1	2	3	4	5	6
18. Prefiero no usar las tecnologías porque entorpecen mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
19. Me cuesta trabajo aprender a usar nuevas tecnologías.	0	1	2	3	4	5	6
20. Me siento incómodo cuando no puedo utilizar tecnologías.	0	1	2	3	4	5	6

3.4.2 Maslach Burnout Inventory Educators Survey (MBI-ES)

La escala de Maslach fue creada por Christina Maslach en 1977, sin embargo, en 1996 dicha escala tuvo una última edición en conjunto de Susan E. Jackson, estos cambios dieron origen a tres versiones de la escala principal (Gil, 2003):

1. “MBI-Human Services Survey (MBI-HSS): dirigido a profesionales de la salud.
2. El MBI-Educators Survey (MBI-ES): dirigido a profesionales de la educación.
3. MBI-General Survey (MBI-GS): presenta un carácter más genérico, no exclusivo para profesionales.”

La versión utilizada para esta investigación es el MBI-ES, el cual consta de 22 reactivos y es una escala tipo Likert.

El departamento de Salud Pública de la Universidad de Guadalajara realizó una investigación para la validación de esta escala en población mexicana, la versión

utilizada fue el MBI-HSS (dirigida a profesionales de la salud), cabe mencionar que la única diferencia entre la versión MBI-HSS y MBI-ES es la palabra “paciente” por “alumno”. En dicho estudio se obtuvo una confiabilidad de la Escala de Cronbach de .65 “se asume que la escala se encuentra en el rango de aceptable para su utilización, tomando con precaución los valores que se obtuvieron para la subescala de despersonalización” (Aranda, Pando y Salazar, 2016).

CUESTIONARIO BURNOUT

Señale el número que crea oportuno sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

0= NUNCA.

1= POCAS VECES AL AÑO.

2= UNA VEZ AL MES O MENOS.

3= UNAS POCAS VECES AL MES.

4= UNA VEZ A LA SEMANA.

5= UNAS POCAS VECES A LA SEMANA.

6= TODOS LOS DÍAS.

1	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.	
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	
4	Tengo facilidad para comprender como se sienten mis alumnos/as.	
5	Creo que estoy tratando a algunos alumnos/as como si fueran objetos impersonales.	
6	Siento que trabajar todo el día con alumnos/as supone un gran esfuerzo y me cansa.	
7	Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis alumnos/as.	
8	Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.	
9	Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis alumnos/as.	
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo la profesión docente.	
11	Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.	
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.	
13	Me siento frustrado/a en mi trabajo.	
14	Creo que trabajo demasiado.	
15	No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis alumnos/as.	
16	Trabajar directamente con alumnos/as me produce estrés.	
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis alumnos/as.	
18	Me siento motivado después de trabajar en contacto con alumnos/as.	
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	
20	Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.	
21	En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.	
22	Creo que los alumnos/as me culpan de algunos de sus problemas.	

En la siguiente tabla se muestra los puntajes de calificación del instrumento MBI-ES

Tabla 8: *Categorías y puntajes del instrumento MBI-ES.*

	BAJO	MEDIO	ALTO
CANSANCO EMOCIONAL	0-18	19-26	27-54
DESPERSONALIZACIÓN	0-5	6-9	10-30
REALIZACIÓN PERSONAL	0-33	34-39	40-56

Fuente: CUESTIONARIO – BURNOUT. (s.f) recuperado el 30 de enero del 2022.

Para poder considerar la existencia del síndrome de Burnout en las subcategorías de “Cansancio emocional” y “Despersonalización” deben tener puntuaciones altas y en la subcategoría de “Realización personal” debe tener una puntuación baja. Según los resultados obtenidos puede variar el grado en que el Burnout esté presente.

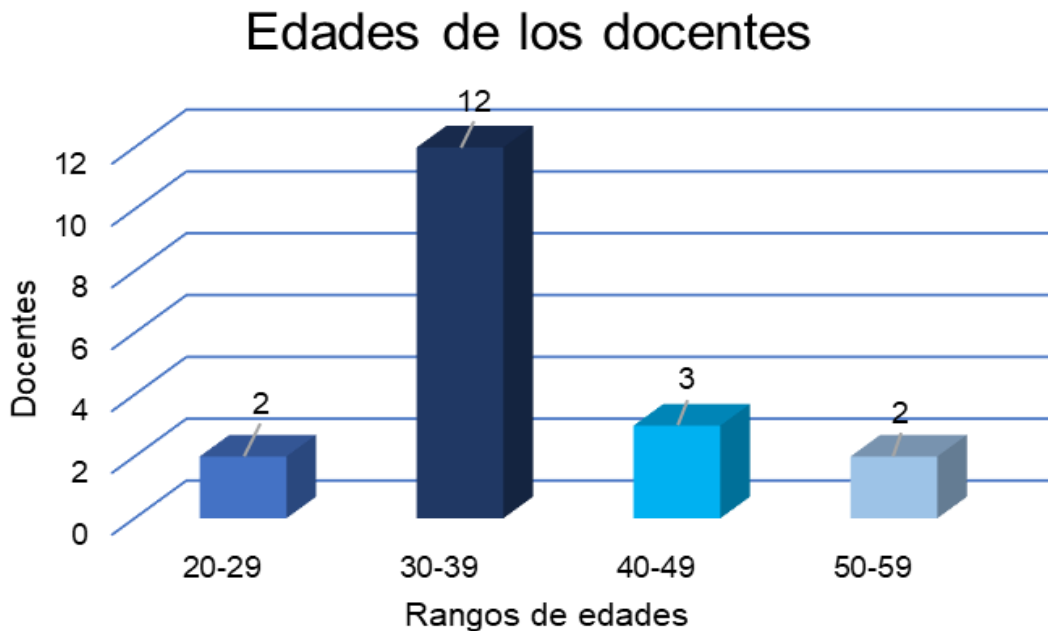
Capítulo IV. Resultados

A continuación, se describirán los resultados obtenidos, de los cuestionarios sobre tecnoestrés y el síndrome de burnout respectivamente aplicados a la muestra seleccionada.

De los docentes que participaron en esta investigación únicamente se tomaron como válidos para análisis 19 cuestionarios, los cuales contaron con edades entre 28-58 años.

En la siguiente gráfica se muestra la distribución que se realizó para un mayor análisis dando como resultado:

- 20- 29 años: 2 docentes
- 30-39 años: 12 docentes
- 40-49 años: 3 docentes
- 50-59 años: 2 docentes



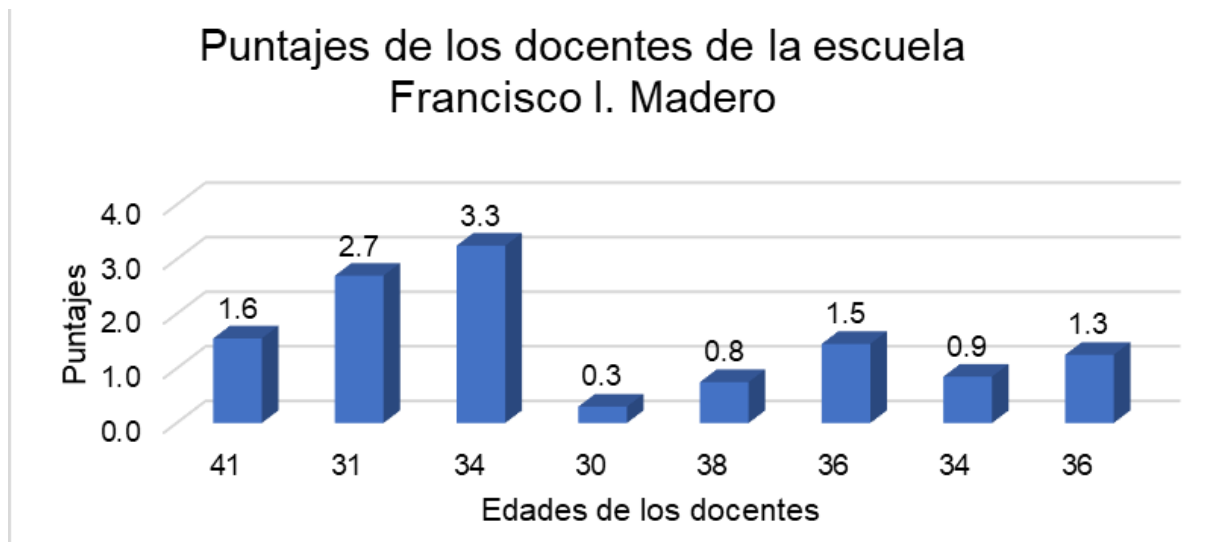
Gráfica 1: Edades de los docentes

4.1 Resultados de la escala de Tecnoestrés y Tecnoadicción

De acuerdo con la aplicación del instrumento se obtuvieron los siguientes resultados:

Se muestra el puntaje obtenido por participante y la edad de cada uno de los docentes de la escuela Francisco I. Madero de acuerdo a sus respuestas en los 20 reactivos. Por lo que se puede observar que el participante 3 cuenta con el puntaje más alto.

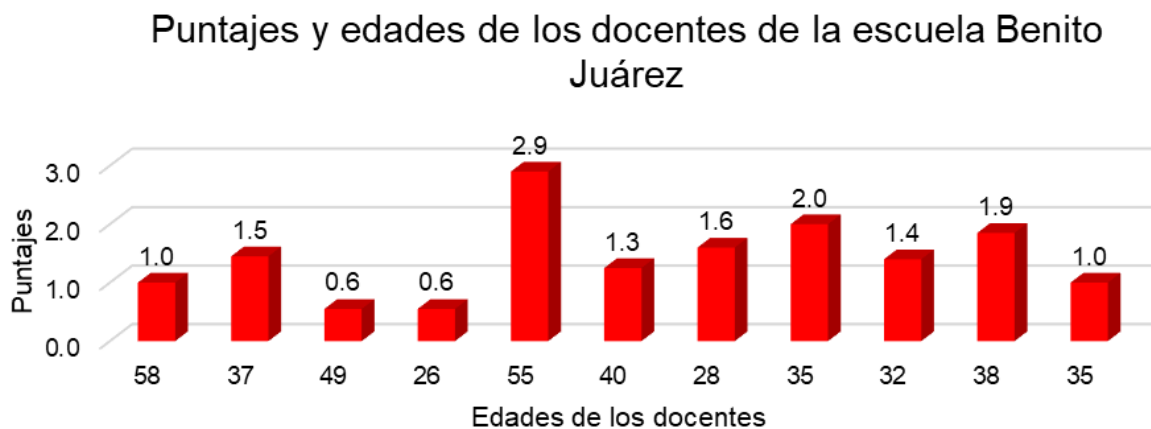
De acuerdo con lo anterior, a pesar de que el participante 3 cuenta con el puntaje más alto, no se encuentra en una categoría de tecnoestrés y tecnoadicción, por ende el resto de participantes tienen puntuaciones más bajas igualmente no entran en una categoría de tecnoestrés y tecnoadicción presente.



Gráfica 2: Resultados por docente Francisco I. Madero

Se muestra el puntaje obtenido y la edad por participante de la escuela Benito Juárez de acuerdo con sus respuestas en los 20 reactivos. Por lo que se puede observar que el participante 5 cuenta con el puntaje más alto.

Podemos observar que el participante 5 cuenta con el puntaje más alto, sin embargo, al igual que en la Gráfica 1, los puntajes obtenidos no muestran la presencia de tecnoestrés y tecnoadicción en los participantes



Gráfica 3: Resultados por docente Benito Juárez

Tomando en consideración las **gráficas 1 y 2**, podemos concluir que en ninguna de las dos escuelas primarias existe la presencia o tendencia al tecnoestrés y tecnoadicción, ya que ambas se mantuvieron en una categoría general baja a media.

De los resultados obtenidos de ambas escuelas, se sacó el puntaje de los veinte reactivos, por lo que se puede observar que los siguientes reactivos son los más significativos por su puntaje más alto.

Reactivo 8: “Me encuentro pensando en tecnologías constantemente (por ejemplo, en revisar el correo electrónico, buscar información en internet, utilizar redes sociales, etc.) incluso fuera del horario de trabajo”.

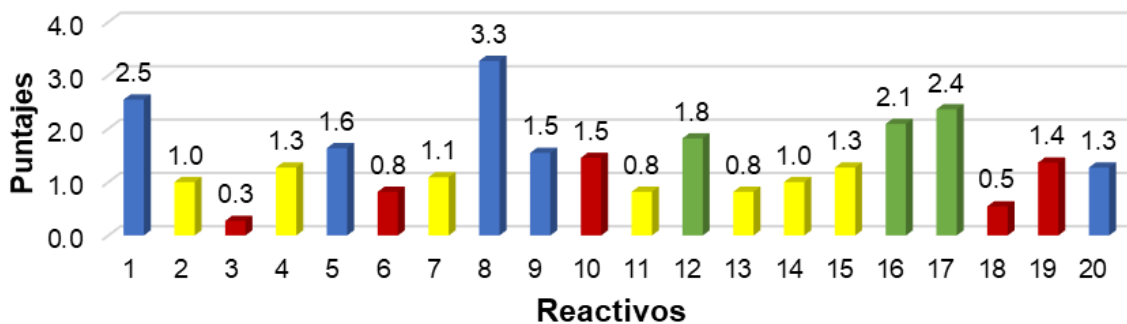
Reactivo 16: “Dedico más tiempo a usar las tecnologías que a practicar algún deporte o actividad al aire libre.”

Reactivo 1: “Me siento mal si no tengo acceso a las tecnologías (Internet, correo electrónico, teléfono celular, etc.)”.

Reactivo 17: “Me gusta pasar largas horas usando tecnologías”.

El **reactivo 8** es el que cuenta con el puntaje más alto, esto nos indica que los docentes se encuentran más al pendiente de sus redes sociales y haciendo uso de internet ya sea por cuestiones laborales o personales, considerando que pueda ser dentro o fuera de su horario laboral.

Resultados generales por reactivo



Gráfica 4: *Resultados generales por reactivo*

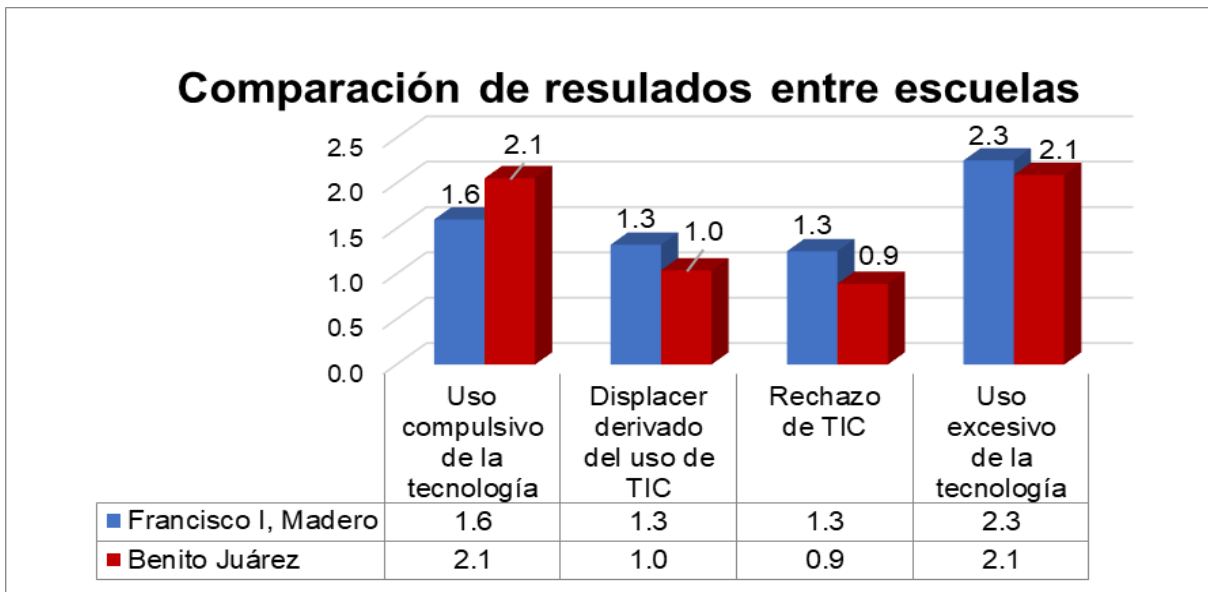
Se muestra la comparativa entre los resultados obtenidos de ambas escuelas, de acuerdo con las cuatro categorías que evalúa el instrumento.

Se puede observar que en la escuela Francisco I. Madero los docentes presentan un mayor grado de “uso excesivo de la tecnología”, sin embargo, los puntajes obtenidos no llegan a catalogarse a un grado alto por lo que no puede considerarse que exista la presencia de tecnoestrés y tecnoadicción. Por otro lado, la escuela Benito Juárez presenta un grado igual en las categorías de “uso compulsivo de la tecnología” y “uso excesivo de la tecnología”, y al igual que la primera escuela los puntajes obtenidos no pueden ser considerados para determinar que existe tecnoestrés y tecnoadicción.

A pesar de que los resultados obtenidos no muestran puntajes altos, es importante resaltar que las categorías con mayor puntaje son:

- Uso compulsivo de la tecnología

- Uso excesivo de la tecnología



Gráfica 5: *Comparación de resultados entre escuelas*

4.2 Resultados Maslach Burnout Inventory Educators Survey

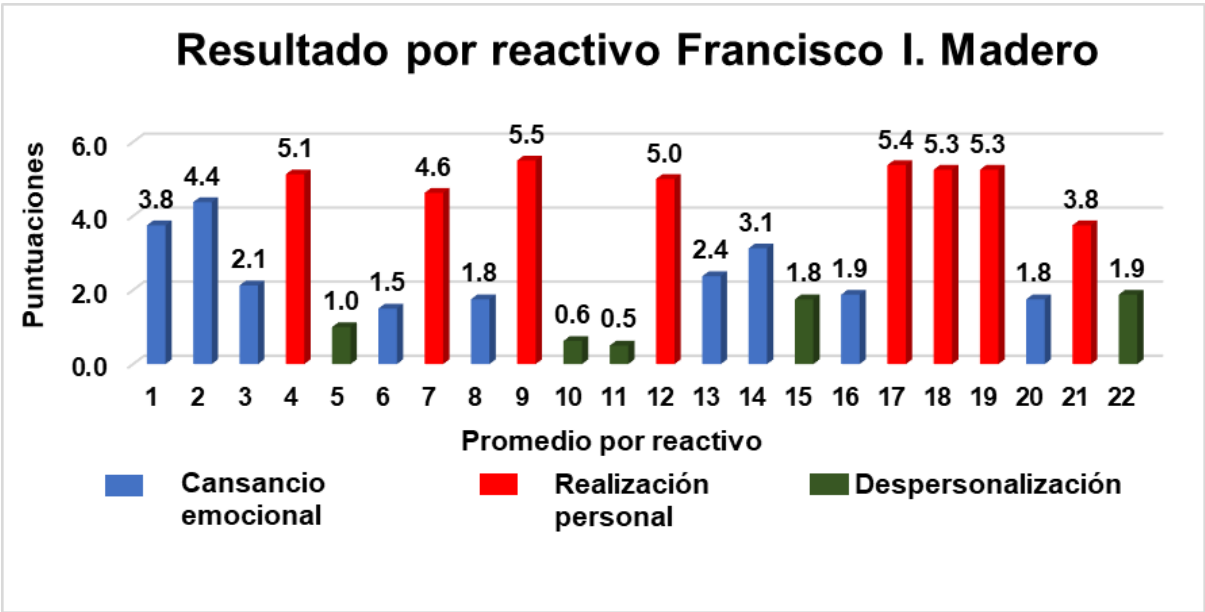
De acuerdo con la aplicación del instrumento se obtuvieron los siguientes resultados:

Se muestra el promedio obtenido por reactivo de la escuela Francisco I. Madero. Se observa que las respuestas que conforman la categoría de “realización personal” tienen el puntaje más alto, lo cual quiere decir que los participantes tienen una satisfacción en el rol y labor que desempeñan. Por el contrario, los **reactivos 1, 2 y 14:**

- **Reactivo 1:** “Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo”.
- **Reactivo 2:** “Me siento cansado al final de la jornada de trabajo”.
- **Reactivo 14:** “Creo que trabajo demasiado”.

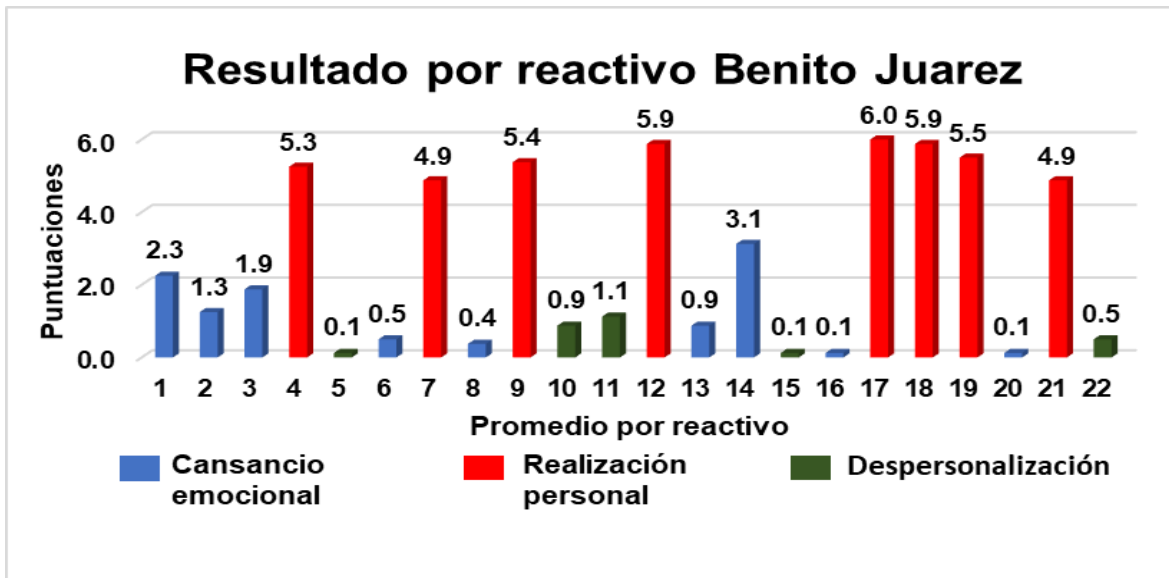
Dichos reactivos forman parte de la categoría “cansancio emocional” cuentan con porcentajes en un rango medio de la categoría, si bien, los docentes se

encuentran realizados profesionalmente también se perciben un tanto cansados en su labor profesional.



Gráfica 6: Resultado por reactivo Francisco I Madero

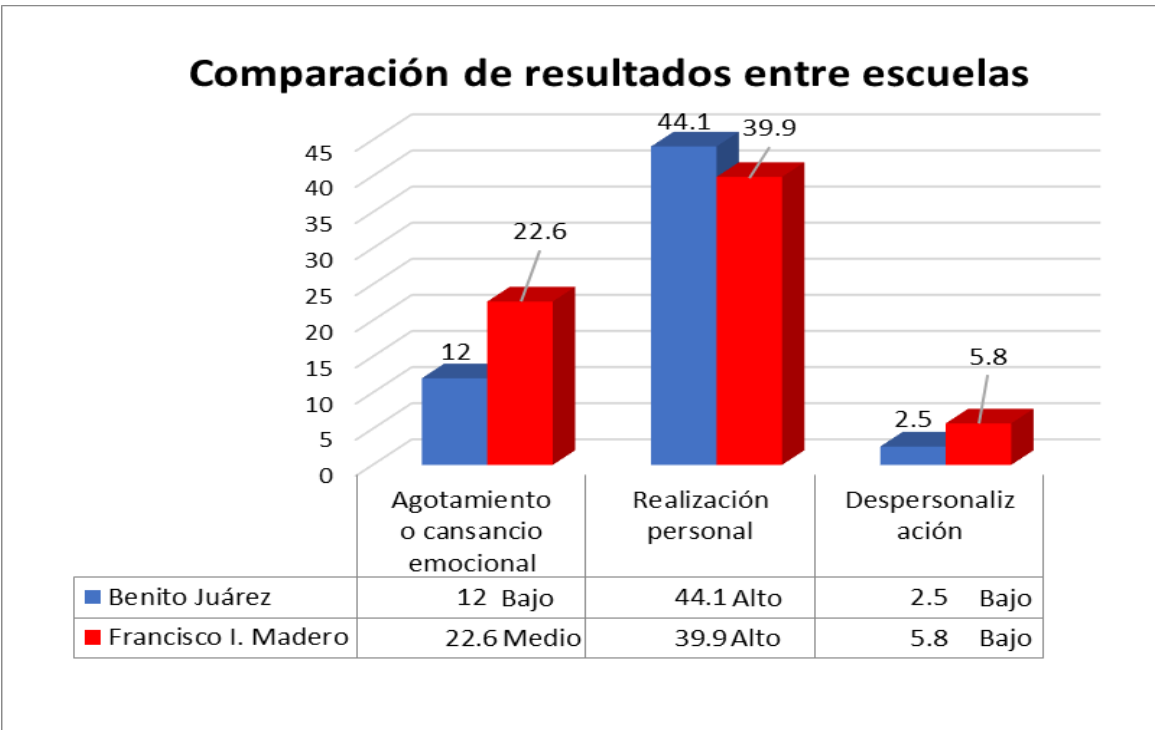
Se muestra el promedio obtenido por reactivo de la escuela Benito Juárez. Se puede ver que los participantes únicamente cuentan con un porcentaje alto de respuesta en la categoría de “Realización personal”, lo cual quiere decir que los docentes realmente se sienten satisfechos con su rol como docentes y cumple con sus expectativas personales.



Gráfica 7: Resultado por reactivo Benito Juárez

Se muestra la comparativa de resultados por categoría entre la escuela Benito Juárez y Francisco I. Madero, y también el grado que presentan según los valores de la escala de medición del instrumento.

Como se puede observar los docentes de la escuela Benito Juárez muestran un mayor grado de “Realización personal” a diferencia de la escuela Francisco I. Madero, sin embargo, ambas escuelas se encuentran en un rango de puntuación alto. Por otro lado, en la categoría de “Despersonalización” la escuela Francisco y Madero presenta un porcentaje de puntuación mayor al de la escuela Benito Juárez, pese que ambos puntajes se encuentran en un grado bajo. Por último, en la categoría de “Agotamiento o cansancio emocional” si hay una notable diferencia entre la escuela Benito Juárez y la Francisco I. Madero, ya que está última tuvo una puntuación que entra en una categoría media, si bien no es un grado alarmante si nos da un indicio de que en caso de no haber una medida preventiva los docentes podrían tener índices más altos en esta categoría y por ende mayores síntomas relacionados con el síndrome de Burnout



Gráfica 8: Comparación de resultados entre escuelas

Capítulo V. Conclusión

5.1 Discusiones

Los estudios que realizaron autores como Salanova, Hill, Davies & Williams, etc indicaban que la edad era un factor relevante para la presencia de tecnoestrés, sin embargo Ragu-Nathan et al. mencionaron que no es factor determinante para que el individuo pueda tener tecnoestrés, considerando los resultados obtenidos en esta investigación podemos confirmar que la edad no es un factor determinante para que haya una mayor o menor tendencia de tecnoestrés, los participantes con una edad mayor tuvieron puntajes más bajos que participantes de menor edad.

Tomando en cuenta la muestra y los resultados de esta investigación junto a lo mencionado por Ragu-Nathan podemos determinar que dicha aportación se cumple ya que la edad no fue un factor para que los docentes con mayor edad tuvieran una tendencia para desarrollar tecnoestrés por sobre los que tienen menor edad.

De acuerdo con el estudio de Llorens, Salanova y Ventura (2007), mencionaron que uno de los factores determinantes para el desarrollo de tecnoestrés y burnout está directamente relacionado con la creencia de eficacia y los sentimientos de incompetencia en el trabajo. En los resultados recabados en esta investigación con el instrumento MBI-ES se obtuvieron puntajes altos en la categoría de realización personal (buena autoestima, seguridad, eficacia y logros laborales) y puntuaciones bajas en las categorías de cansancio emocional y despersonalización.

En relación con el punto anterior los docentes de la escuela Benito Juárez obtuvieron un puntaje alto en la categoría de realización personal y en las dos categorías restantes los puntajes fueron bajos. En el caso de la escuela Francisco I. Madero su puntuación en la categoría de realización personal fue alta, en la categoría de cansancio emocional fue medio y en la categoría de despersonalización fue baja, por lo tanto, lo que menciona Llorens, Salanova y Ventura junto a los resultados de esta investigación concuerdan con dicha afirmación.

5.2 Conclusión

Previamente a la aplicación de instrumentos hubo un acercamiento con los directores de ambas escuelas para explicar los objetivos de este trabajo, en ambas instituciones coincidieron que ni sus docentes ni ellos estaban preparados para utilizar las alternativas educativas (plataformas y programas de cómputo), además de que los tutores y padres de familia tuvieron dificultades para adaptarse a esta modalidad, sin embargo su mayor herramienta fueron aplicaciones como Classroom y Whatsapp ya que no exigían un amplio conocimiento en su uso, por lo tanto fue lo que generó su interés en que se realizará esta investigación.

Se tuvo la oportunidad de conversar con los docentes de la escuela Benito Juárez, los cuales no tenían conocimiento del término Tecnoestrés y el síndrome de Burnout, y a perspectiva de ellos al encontrarse en una escuela pública este acercamiento que se generó a raíz de la pandemia por SARS-CoV 2 permitió por medio de la tecnología tener una mayor comunicación y vínculo entre padres, alumnos y docentes, lo cual favoreció el desarrollo de los alumnos mientras existió la educación a distancia, por lo que a su perspectiva esto en vez de ser una causa para generar estrés por el uso de tecnología de manera excesiva fue una herramienta de apoyo para poder tener un mejor desarrollo del alumno y que el padre o tutor tuvieran una mejor comunicación y pudieran aclarar dudas relacionadas con la elaboración de tareas, materiales, horarios, asistencias, fechas de entrega o proyectos con el docente.

De acuerdo con los resultados obtenidos durante la investigación y tomando en cuenta los objetivos de la misma se puede determinar que los docentes que participaron en este trabajo no presentan niveles altos de tecnoestrés o tecnoadicción relacionados con su trabajo a desempeñar, además que los resultados del MBI-ES no fueron alarmantes para considerar la presencia del síndrome de Burnout.

Sin embargo, sería bueno que se realizará una investigación más a fondo con docentes que impartan en escolaridades como secundaria o preparatoria debido a

que, los padres o tutores se encuentran menos involucrados, ya que, por la edad del alumno se espera que tenga una mayor responsabilidad por su desarrollo académico, por lo que puede haber un mayor grado de tecnoestrés en los docentes que no cuenten con los conocimientos de herramientas tecnológicas como se espera que lo tenga un adolescente.

A raíz de la pandemia por SARS-CoV 2 muchas herramientas tecnológicas como lo son plataformas digitales para tareas o el mismo Whatsapp han permanecido pese a que se reanudó la modalidad de educación presencial ya que permiten tener una mayor comunicación entre padres, tutores, alumnos y docentes, para poder analizar si el conservar estas modalidades traigan consecuencias positivas o negativas relacionadas con tecnoestrés.

Por último, debido a los avances tecnológicos y la implementación de las TIC en ámbitos sociales, escolares o laborales el tecnoestrés poco a poco tendrá una mayor presencia con el pasar de los años por lo que las investigaciones que existen actualmente son muy limitadas y poco actualizadas, se sugiere seguir indagando en el tema.

Al inicio de esta investigación se tenía una perspectiva de que el uso de la tecnología provocaba mayores tendencias a desarrollar el síndrome de burnout a causa de la presencia de tecnoestrés debido a las medidas de aislamiento y la educación en casa, causado por la imposición de las herramientas tecnológicas como medio principal de interacción para los docentes, ya fuera para impartir clases, o bien, tener un canal de comunicación con los padres o tutores de sus alumnos, sin embargo con los datos arrojados de esta investigación podemos concluir que en estas escuelas los docentes no vieron esta nueva normalidad como una causa negativa, ya que sacaron un mayor provecho de dichas herramientas para tener un canal de comunicación directa con los padres de familia y tutores, dando así un mejor seguimiento del proceso educativo para evitar el rezago escolar.

5.3 Propuesta de intervención

Tomando en cuenta los resultados de esta investigación se plantea la siguiente estrategia para disminuir los efectos del tecnoestrés como desencadenante del síndrome de burnout en los docentes, en donde se toma en cuenta las necesidades de ambas instituciones sobre el uso de redes sociales para la comunicación con padres de familia, tutores y alumnos.

Plan de regulación de horarios de docentes.

Dirigido a: Docentes de las escuelas Benito Juárez y Francisco I. Madero

Objetivos: Establecer horarios donde los docentes puedan atender dudas de los padres, tutores o alumnos con respecto a las actividades escolares, con la intención de respetar días de descanso o actividades personales de cada docente.

Temas:

- Implementación de un reglamento para la comunicación vía redes sociales entre padres, tutores, alumnos y maestros
- Establecimiento de horarios para atender actividades fuera del horario laboral

Tiempo: 15 minutos por cada tema

Resumen por tema:

Se recomienda implementar un reglamento de comunicación entre docentes, padres, tutores y alumnos, el cual indicará los días y horas en las que podrán los docentes atender cualquier duda que los padres o alumnos puedan tener, para así respetar el tiempo libre del docente y no disponer de su tiempo libre en días de descanso.

Se sugiere que los docentes creen un plan de trabajo personalizado en donde ellos puedan implementar horarios basado en sus necesidades y actividades diarias, para no generar una sobre carga de actividades en un mismo día o en sus días libres

Materiales: Proyector y Computadora.

Prototipo de plan de horario sugerido

Tabla 9: Organización y planificación de horarios para docentes

	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
7:00-8:00 am	Atender dudas y preguntas de padres o tutores vía redes sociales				
8:00 am-2:00 pm	Horario de clases, con posibilidad de atender dudas entre recesos.				
3:00-5:00 pm	Comida, posibilidad de atender dudas y realizar material para clases				
5:00-8:00 pm	Terminar actividades/material para clases, calificación de trabajos o exámenes y atender dudas				Atender últimas dudas posibles
8:00-9:00 pm	Atender últimas dudas posibles				Tiempo libre
9:00-11:00 pm	Tiempo libre el docente para desconectarse de atender dudas y no sobrecargarse de trabajo				

Nota: Días festivos entre semana se aplicarán de igual manera que los fines de semana que no se atenderán dudas.

Fuente: Elaboración propia.

Referencias

- Alburquerque, F. (2003). Teoría y Práctica del Enfoque del Desarrollo Local. Manuscrito no publicado. Consultoría de capacitación en "Desarrollo territorial y gestión del territorio", promovida por la Unión Europea y realizada por el autor en La Serena, región de Coquimbo, Chile. [PDF]
- Amador, R., Rodríguez, C., Serrano, J., Olvera, J., Martínez, S. (2014). ESTRÉS Y BURNOUT EN DOCENTES DE EDUCACIÓN MEDIA SUPERIOR.
- Aranda, C., Pando, M., Salazar, J. (2016). Reliability and validation of the scale Maslach Burnout Inventory (Hss) in workers in western México. *Salud Uninorte*, 32(2), 218-227.
<https://doi.org/10.14482/sun.32.2.8828>
- Ávila, M., González, S. (2020) El tecnoestrés y la salud en trabajadoras administrativas de un centro universitario de la universidad de Guadalajara. *PIENSO en Latinoamérica*. 3 (7), 44-53
<https://www.piensoenlatinoamerica.org/storage/pdf-articles/1625547784-5%20Art%C3%ADculo%20Original.pdf>
- Balluerka, N., Gómez, J., Hidalgo, D., Gorostiaga, A., Espada, J., Padilla, J., Santed, M. (2020). Las consecuencias psicológicas de la COVID-19 y el confinamiento. España. Servicio de Publicaciones de la Universidad del País Vasco.
<https://addi.ehu.es/bitstream/handle/10810/45924/Consecuencias%20psicol%C3%B3gicas%20COVID-19%20PR3%20DIG.pdf?sequence=1>
- Cabello, N., Santiago, G. (2016) Elementos históricos y conceptuales del Síndrome de Burnout. *Archivo en medicina familiar*.18 (3), 51-53.
<https://www.medigraphic.com/pdfs/medfam/amf-2016/amf163a.pdf>
- Cazares, M. (2019) Adaptación de dos escalas para medir tecnoestrés y tecnoadicción en una población laboral mexicana. [Tesis de Licenciatura en Psicología. Facultad de Psicología. Universidad Nacional Autónoma de México].
<http://132.248.9.195/ptd2019/mayo/0788864/Index.html>

Cervantes, E., Gutiérrez, P. (2020) Resistir la Covid-19. Intersecciones en la Educación de Ciudad Juárez México. Revista Internacional de Educación para la Justicia Social. 9(3), 7-23.

<https://doi.org/10.15366/riejs2020.9.3.001>

CUESTIONARIO – BURNOUT. (s.f) recuperado el 30 de enero del 2022.

[<https://static.ecestaticos.com/file/035/b15/f97/035b15f97effea4c69fd6519e8114bcf.pdf>].

Cullen, W., Gulati, G., Kelly, B. (2020). Mental health in the COVID-19 pandemic. QJM: An International Journal of Medicine, 113(5), 311-312.

<https://doi.org/10.1093/qjmed/hcaa110>

Delgado, S., Calvanapón, F., Cardenas, K. (2020). El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. Rev Eug Esp [online]. 14(2), 11-18.

<https://doi.org/10.37135/ee.04.09.03>.

Díaz, F., Toro, A. (2020). SARS-CoV-2/COVID-19: El virus, la enfermedad y la pandemia. Medicina y Laboratorio, 24(3).

<https://doi.org/10.36384/01232576.268>

Diario Oficial de la Federación (2018) Recuperado 26 de febrero de 2022 [Archivo PDF]

https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/503381/NOM035_guia.pdf

Diario Oficial de la Federación. (2020). Recuperado 16 de mayo de 2022, de

https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5589479&fecha=16/03/2020

Domínguez, L., Rodríguez, D., Totolhua, B., Rojas, J. (2021) Tecnoestrés en docentes de educación media superior en el contexto de confinamiento por COVID-19: Un estudio exploratorio (Technostress in highschool teachers in the context of COVID-19 confinement: and exploratory study). Dilemas contemporáneos: Educación, política y valores. 9(1), 1-21.

<https://www.aacademica.org/dr.jose.luis.rojas.solis/77.pdf>

- Espada, J, Orgilés, M., Piqueras, J., Morales, A. (2020). Las Buenas Prácticas en la Atención Psicológica Infanto-juvenil ante el COVID-19. *Clínica y Salud*, 31(2), 109-113. <https://doi.org/10.5093/clysa2020a14>
- García, A., Escorcía, C., Pérez, B. (2017). Síndrome de Burnout y sentimiento de autoeficacia en profesores universitarios. *Propósitos y Representaciones*, 5(2). <https://doi.org/10.20511/pyr2017.v5n2.170>
- Gil, P. (2003) EL SÍNDROME DE QUEMARSE POR EL TRABAJO (SÍNDROME DE BURNOUT) EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA. *Revista Eletrônica InterAção Psy*.1(1), 19-33. https://www.researchgate.net/publication/263161122_El_sindrome_de_quemarse_por_el_trabajo_sindrome_de_burnout_en_profesionales_de_enfermeria
- González, S. Pérez, S. (2019). Tecnoestrés docente: El lado opuesto de la utilización de las nuevas tecnologías por los Docentes del Nivel Medio. *Revista Científica Estudios e Investigaciones*, 8(1). <https://doi.org/10.26885/rcei.8.1.21>
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México. McGraw-Hill Education. 6.
- Jarquín, M. (2020). La Jornada: La Nueva Escuela Mexicana en tiempos de pandemia. <https://www.jornada.com.mx/2020/03/29/opinion/015a1pol>
- Jiménez, A. (2011). Tecnología como fuente de estrés: una revisión teórica al concepto de tecnoestrés. *Temas De Comunicación*, (21), 157–180. <https://revistasenlinea.saber.ucab.edu.ve/index.php/temas/article/view/433>
- Llorens, S., Salanova, M. y Ventura, M. (2007). Efectos del tecnoestrés en las creencias de eficacia y el burnout docente: un estudio longitudinal. *Revista de Orientación Educativa*, 21, 47-65. <http://www.want.uji.es/download/efectos-del-tecnoestres-en-las-creencias-de-eficacia-y-el-burnout-docente-un-estudio-longitudinal/>

Llorens, S., Salanova, M. y Ventura, M. (2011). Guías de intervención Tecnoestrés. EDITORIAL SINTESIS. España.

<https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/ed8c20ee666bb00e7c2525340dc38d23.pdf>

Lloyd, M. (2020). Desigualdades educativas y la brecha digital en tiempos de COVID-19. 8.

Martínez, A. (2010). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, 0(112), 42.

<https://doi.org/10.15178/va.2010.112.42-80>

Martínez, A. (2020). Pandemias, COVID-19 y Salud Mental: ¿Qué Sabemos Actualmente?. *Revista Caribeña De Psicología*, 4(2), 143–152.

<https://doi.org/10.37226/rcp.v4i2.4907>

Martínez, P. (2020). Aproximación a las implicaciones sociales de la pandemia del COVID19 en niñas, niños y adolescentes: el caso de México. *Sociedad e Infancias*, 4, 255-258. <https://doi.org/10.5209/soci.69541>

Mojica, R., Morales, M. (s. f.). *Pandemia COVID-19, la nueva emergencia sanitaria de preocupación internacional: Una revisión | Lector mejorado de Elsevier.*

<https://doi.org/10.1016/j.semerng.2020.05.010>

Molina, D. (2020). Consecuencias del síndrome de burnout en el trabajo y estrategias de prevención de riesgos para la seguridad y salud laboral. *Noticias CIELO*, 3, 5.

Moscoso, V., Pineda, L., Jerez, A., Pérez, D. (2019). Estrategias de prevención del tecnoestrés para trabajadores del Liceo Luther King, ubicado en Bogotá. [Thesis, Corporación Universitaria Minuto de Dios]. En Reponame: Colecciones Digitales Uniminuto.

<https://repository.uniminuto.edu/handle/10656/9921>

Nadal, R., Armario, A. (2010). Mecanismos de susceptibilidad al estrés. *Hipertensión y Riesgo Vascular*, 27(3), 117-124.

<https://doi.org/10.1016/j.hipert.2009.05.008>

Olivares, V., Olivares, V. (2017). Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout. *Ciencia & trabajo*, 19(58), 59-63.

<https://doi.org/10.4067/S0718-24492017000100059>

Organización Internacional del Trabajo. (2016). Estrés en el trabajo: Un reto colectivo. OIT. [PDF].

<https://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>

Organización Mundial de la Salud (13 de mayo 2021). Información básica sobre la COVID-19. Organización Mundial de la Salud. Recuperado el 15 de febrero 2022 de

[https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/coronavirus-disease-covid-](https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/coronavirus-disease-covid-19#:~:text=La%20COVID%2D19%20es%20la,Wuhan%20(Rep%C3%BAblica%20Popular%20China).)

[19#:~:text=La%20COVID%2D19%20es%20la,Wuhan%20\(Rep%C3%BAblica%20Popular%20China\).](https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/coronavirus-disease-covid-19#:~:text=La%20COVID%2D19%20es%20la,Wuhan%20(Rep%C3%BAblica%20Popular%20China).)

Ornell, F., Schuch, J., Sordi, A., Paim, F. (2020). “Pandemic fear” and COVID-19: Mental health burden and strategies. *Brazilian Journal of Psychiatry*, 42, 232-235.

<https://doi.org/10.1590/1516-4446-2020-0008>

Osorio, J., Cárdenas, L. (2017a). Estrés laboral: Estudio de revisión. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 13(1), 81-90.

<https://doi.org/10.15332/s1794-9998.2017.0001.06>

Pando, M., Aranda, C., Aldrete, M., Flores, E., Pozos, E. (2006). Factores psicosociales y burnout en docentes del centro universitario de ciencias de la salud. 5.

Pérez, M. (2013) EL PROCESO DE TECNOESTRÉS EN EL AMBITO EDUCATIVO. [Trabajo fin de Máster. Universidad de Oviedo. Prevención de riesgos laborales.].

https://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/handle/10651/17716/TFM_Marina%20Perez%20Fernandez.pdf;jsessionid=384B994AE65F106012A06EF7B3993552?sequence=1

- Prado, A. (2008). Nuevas tecnologías y nuevos riesgos laborales: Estrés y tecnoestrés. <https://idus.us.es/handle/11441/84090>
- Quintero, L. (2021). El programa Pueblos Mágicos como herramienta de desarrollo social desde la perspectiva del desarrollo sustentable; caso Tepoztlán, Morelos. [Tesis de maestría en administración e innovación del turismo. Escuela superior de turismo. Instituto Politécnico Nacional].
https://tesis.ipn.mx/handle/123456789/29919?fbclid=IwAR0tNZtz46p4xjv_FSo3Jcwwy7w4L7GcZSS-ntIE1x2DHL9n9flUo0I81yc
- Quiroz, E., Ruiz, B., Germán, C., Vesga., J. (2020). Guía para la gestión del tecnoestrés. https://www.researchgate.net/profile/Betty-Ruiz/publication/343140599_Guia_para_la_gestion_del_tecnoestres/links/5f18a882299bf1720d5c6e8a/Guia-para-la-gestion-del-tecnoestres.pdf
- Resistir la Covid-19. Intersecciones en la Educación de Ciudad Juárez, México | Revista Internacional de Educación para la Justicia Social. (s. f.). Recuperado 30 de mayo de 2022.
https://revistas.uam.es/riejs/article/view/riejs2020_9_3_001
- RODRÍGUEZ, J., GUEVARA, A., VIRAMONTES, E. (2017). Síndrome de burnout en docentes Burnout syndrome in professors. 23.
- Rodríguez, M. (2022). Comunicación y otredad en el aula. Diversidad Académica, 1(2), 104-132. Consultado de <https://diversidadacademica.uaemex.mx/article/view/17812>
- Royo, C., Bordás, C., Teruel, M., Martín, D. (2016). Factores de riesgo psicosocial en los profesionales de los Servicios Sociales. Documentos de trabajo social: Revista de trabajo y acción social, 57, 172-190.
- Salanova, M. (2003) Trabajando con tecnologías y afrontando el tecnoestrés: el rol de las creencias de eficacia. Revista de psicología del trabajo. 19 (3), 225-246
<https://www.redalyc.org/pdf/2313/231318057001.pdf>
- Salanova, M. (2007). Nuevas tecnologías y nuevos riesgos psicosociales en el trabajo. <http://rabida.uhu.es/dspace/handle/10272/3411>

Salazar, C. (2019) El Tecnoestrés y su efecto sobre la productividad individual y sobre el estrés de rol en trabajadores chilenos: un estudio psicométrico y predictivo. [Tesis Doctoral en Sociedad de la Información y el Conocimiento. Universitat Oberta de Catalunya].

<https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/668131/Tesis+Doctoral+El+Tecnoestrés+y+su+efecto+sobre+la+productividad+individual+y+sobre+el+estrés+de+rol+en+trabajadores+chilenos+-un+estudio+psicométrico+y+predictivo-.pdf?sequence=1>

Salazar, C., Ficapal, P., Boada, J. (2020). Tecnoestrés: Evolución del concepto y sus principales consecuencias. Teuken Bidikay - Revista Latinoamericana de Investigación en Organizaciones Ambiente y Sociedad, 11, 165-180.

<https://doi.org/10.33571/teuken.v11n17a9>

Schmelkes, S. (2020). Clases digitales marcarán una brecha de aprendizaje: Schmelkes - Sociedad y Justicia - La Jornada.

<https://www.jornada.com.mx/ultimas/sociedad/2020/03/31/clases-digitales-marcaran-una-brecha-de-aprendizaje-schmelkes-5346.html>

Soria, M. (2007). Nuevas tecnologías y nuevos riesgos psicosociales en el trabajo. 28 de abril, revista digital de salud y seguridad en el trabajo, 1, 1-21.

Suárez, V., Quezada, M., Ruiz, S., De Jesús, E. (s. f.). Epidemiology of COVID-19 in Mexico: From the 27th of February to the 30th of April 2020 | Lector mejorado de Elsevier. <https://doi.org/10.1016/j.rceng.2020.05.008>

Tepoztlán: Economía, empleo, equidad, calidad de vida, educación, salud y seguridad pública. (s. f.). Data México. Recuperado 30 de septiembre de 2022, de <https://datamexico.org/es/profile/geo/tepoztlan>

Torres, E. (2020). Habilidades intrapersonales y su relación con el burnout en docentes de educación básica en León, México. Revista de Estudios y Experiencias en Educación, 19(39), 163-179.

<https://doi.org/10.21703/rexe.20201939torres9>

UNAM (2020) 75% de los trabajadores en México padece «tecnoestrés» en la pandemia. Factor Capital Humano.

<https://factorcapitalhumano.com/salud-laboral/75-de-los-trabajadores-en-mexico-padece-tecnoestres-en-la-pandemia-unam/2020/09/>

Villavicencio, E., Ibarra, D., Calleja, N. (2020). Tecnoestrés en población mexicana y su relación con variables sociodemográficas y laborales. Recuperado 7 de octubre de 2022,.

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-01372020000200027

Wang, C., Pan, R., Wan, X., Tan, Y., Xu, L., Ho, C., Ho, R. (2020). Immediate Psychological Responses and Associated Factors during the Initial Stage of the 2019 Coronavirus Disease (COVID-19) Epidemic among the General Population in China. International Journal of Environmental Research and Public Health, 17(5).

<https://doi.org/10.3390/ijerph17051729>