
EFFECTOS DEL TECNOESTRÉS CAUSADO POR LA TRANSFORMACIÓN A CLASES ONLINE EN INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR

PAULA ALEJANDRA ARAYA HORMAZÁBAL
VALENTINA ANDREA ORMEÑO GONZÁLEZ
INGENIERO INFORMÁTICO EMPRESARIAL

RESUMEN

A pesar de que la investigación sobre los efectos del *tecnoestrés* en trabajadores ha sido amplia, aún existe un bajo conocimiento sobre las causas y efectos en estudiantes y docentes en Chile, y más aún en contexto de clases 100% online. En este trabajo se estudió como la *sobrecarga de trabajo*, *ambigüedad de rol*, *conflicto trabajo-hogar* y rasgos de personalidad tales como el *neuroticismo* y *extroversión* influyen en la creación de *tecnoestrés*. Adicionalmente, también fueron analizados los efectos del *tecnoestrés* en estudiantes, midiéndose la *satisfacción con la vida universitaria*, *compromiso de aprendizaje mejorado por tecnología* y *rendimiento habilitado por tecnología*. Por otro lado, también se midió el efecto del *tecnoestrés* en docentes en términos de la *satisfacción laboral*, *compromiso organizacional* y *rendimiento habilitado por tecnología*. El análisis de datos estuvo basado en encuesta a 189 estudiantes universitarios y 172 docentes de distintos niveles. Para su procesamiento se desarrollaron dos modelos PLS-SEM. Asimismo, diferencias según el género de los estudiantes o la edad, en el caso de los docentes fueron abordadas. Los resultados muestran que la *sobrecarga de trabajo*, *ambigüedad de rol* y *conflicto trabajo-hogar* son causantes significativas para los niveles de *tecnoestrés* en docentes y estudiantes. En cuanto al factor de hacinamiento, se encontró que no es influyente en la relación de *conflicto trabajo-hogar* y *tecnoestrés*. Respecto a los efectos del *tecnoestrés*, todas las hipótesis fueron confirmadas, siendo especialmente significantes en los estudiantes. En relación con el análisis multigrupo en docentes, se encontró que existe una diferencia entre los más jóvenes (18 a 39 años) y mayores (40 años o más) donde para los más jóvenes, la *extroversión* no influyó en la generación de *tecnoestrés* y el *tecnoestrés* no fue significativo en el *compromiso organizacional* y la *satisfacción laboral*, a diferencia de los profesores mayores. La conclusión

principal de este trabajo es que el *tecnoestrés* generado por causantes como la sobrecarga, ambigüedad y *conflicto trabajo-hogar* están produciendo efectos negativos en estudiantes y docentes en torno a la satisfacción, compromiso y rendimiento. Se incentiva a otros investigadores a profundizar o extender nuestros resultados a través de la búsqueda de otros factores causantes o inhibidores de estos.

ABSTRACT

Despite the fact that research on the effects of techno-stress on workers has been extensive, there is still little knowledge about the causes and effects on students and teachers in Chile, and even more in the context of 100% online classes. In this work, we studied how work overload, role ambiguity, work-home conflict and personality traits such as neuroticism and extraversion influence the creation of technostress. Additionally, the effects of technostress on students were also analyzed, measuring satisfaction with university life, commitment to technology-enhanced learning, and technology-enabled performance. On the other hand, the effect of technostress on teachers was also measured in terms of job satisfaction, organizational commitment, and technology-enabled performance. The data analysis was based on a survey of 189 university students and 172 teachers of different levels. Two PLS-SEM models were developed for its processing. Likewise, differences according to the gender of the students or the age in the case of the teachers were addressed. The results show that work overload, role ambiguity and work-home conflict are significant causes for the levels of technostress in teachers and students. Regarding the overcrowding factor, it was found that it is not influential in the relationship between work-home conflict and technostress. Regarding the effects of technostress, all the hypotheses were confirmed, being especially significant in the students. In relation to the multigroup analysis in teachers, it was found that there is a difference between those younger (18 to 39 years old) and older (40 years or more) where for those younger, extroversion did not influence the generation of technostress and techno-stress it was not significant in organizational commitment and job satisfaction, unlike older teachers. The main conclusion of this work is that the technostress generated by causes such as overload, ambiguity and work-home conflict are producing negative effects on students and teachers regarding satisfaction, commitment and performance. Other researchers are encouraged to deepen or extend our results through the search for other causative or inhibiting factors.