

Adaptación tecnológica y afrontamiento del estrés visto por colaboradores de Máster Capacitaciones S.A.C.

Mirko Oliver Mac Pherson Westres
ORCID 0000-0003-2517-7411

Universidad del Callao-Perú

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre las variables Adaptación tecnológica y Afrontamiento del estrés en los colaboradores de la empresa Máster Capacitaciones S.A.C. La investigación fue de tipo teórico, cuantitativo y con método descriptivo correlacional, con un diseño no experimental. La población estuvo constituida por 85 colaboradores de la empresa Máster Capacitaciones S.A.C., a quienes se les aplicaron los instrumentos: cuestionario de adaptación tecnológica y cuestionario de afrontamiento del estrés, a través de Google Forms; lo que permitió construir una base de datos, sistematizándose la información obtenida para luego hacer uso del programa estadístico SPSS 25; permitiendo generar un análisis estadístico inferencial y descriptivo de los datos obtenidos de la evaluación. En lo que respecta a los resultados, se puede señalar que se evidenció que existe correlación significativa y directa entre el Afrontamiento del estrés y la Adaptación tecnológica en los colaboradores Máster Capacitaciones S.A.C. Se concluyó que, las organizaciones que implementan tecnologías de manera eficaz también deben centrarse en proporcionar recursos adecuados para el desarrollo de habilidades de afrontamiento entre sus empleados.

Palabras clave: Adaptación, estrés, afrontamiento, colaboradores, tecnología.

ABSTRACT

The present research aimed to determine the relationship between the variables Technological Adaptation and Stress Coping among the employees of Máster Capacitaciones S.A.C. The research was theoretical, quantitative, and employed a descriptive correlational method with a non-experimental design. The population consisted of 85 employees of Máster Capacitaciones S.A.C., who were administered the Technological Adaptation Questionnaire and the Stress Coping Questionnaire through Google Forms. This allowed the construction of a database, and the information obtained

was systematized for further analysis using the SPSS 25 statistical software, enabling both inferential and descriptive statistical analysis of the data obtained from the evaluation. Regarding the results, it was found that there is a significant and direct correlation between Stress Coping and Technological Adaptation among the employees of Máster Capacitación's S.A.C. It was concluded that organizations that effectively implement technologies should also focus on providing adequate resources for the development of coping skills among their employees.

Keywords: Adaptation, stress, coping, collaborators, technology.

INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas, el avance tecnológico ha experimentado un crecimiento exponencial, transformando las dinámicas sociales, laborales y económicas a nivel global. La cuarta revolución industrial, marcada por la digitalización de los procesos, ha impulsado cambios significativos en la manera en que las personas interactúan con su entorno y desempeñan sus actividades cotidianas. Este fenómeno se ha visto intensificado por eventos globales inesperados, como la pandemia de COVID-19, que aceleró la adopción de tecnologías digitales, especialmente en el ámbito laboral.

En este contexto, la adaptación tecnológica ha dejado de ser un proceso opcional para convertirse en una necesidad imperante. La capacidad de los individuos y las organizaciones para integrar nuevas herramientas digitales y ajustar sus prácticas a las demandas del entorno ha pasado a ser un factor crucial en la sostenibilidad de sus operaciones. Sin embargo, este proceso no ha estado exento de desafíos, especialmente en términos de la salud mental de los trabajadores. La adopción acelerada de tecnologías y la transición hacia modalidades de trabajo remoto han incrementado los niveles de estrés laboral, fenómeno que se ha convertido en un problema de salud pública debido a sus consecuencias tanto individuales como organizacionales (Demerouti et al., 2001).

El estrés laboral, definido como una respuesta psicofisiológica ante las exigencias del entorno laboral que superan los recursos y capacidades del individuo, es un factor determinante en la calidad de vida de los trabajadores y en su desempeño profesional (Lazarus y Folkman, 1984). Diversos estudios han demostrado que el estrés laboral no solo afecta el bienestar psicológico de los empleados, sino que también tiene un impacto directo en su productividad, satisfacción laboral y, en última instancia, en los resultados de las organizaciones (Karasek y Theorell, 1990). En el contexto actual, marcado por la necesidad de adaptación tecnológica, se ha observado un incremento en la prevalencia del estrés laboral, lo que ha llevado a un mayor interés por parte de la comunidad científica en entender las dinámicas entre la tecnología, el estrés y el afrontamiento de este.

Uno de los sectores más afectados por la rápida adopción tecnológica es el de la formación profesional. En particular, las empresas dedicadas a la capacitación se han visto en la necesidad de transformar sus metodologías de enseñanza para adaptarse a las nuevas demandas del mercado, lo que ha generado una serie de desafíos tanto para los instructores como para los estudiantes. En este sentido, Máster Capacitaciones S.A.C., una

empresa líder en el sector de la formación profesional en América Latina, se enfrenta a la necesidad de implementar nuevas tecnologías en sus procesos educativos para mantener su competitividad y ofrecer un servicio de calidad. Sin embargo, este proceso de adaptación no ha estado exento de dificultades, especialmente en lo que respecta a la gestión del estrés de sus empleados.

La relación entre adaptación tecnológica y estrés laboral es un tema de creciente interés en la literatura científica. Según Barraza (2003), la capacidad de los individuos para adaptarse a los cambios tecnológicos depende en gran medida de sus recursos personales y del apoyo que reciben de la organización. En este sentido, la implementación de nuevas tecnologías puede ser percibida como una amenaza para el bienestar de los empleados, especialmente si no se cuenta con las habilidades necesarias para su uso o si no se proporcionan los recursos adecuados para su integración en las actividades laborales. Este fenómeno se ve exacerbado en contextos de alta incertidumbre, como el generado por la pandemia, donde la presión por adaptarse a las nuevas exigencias del entorno puede superar la capacidad de afrontamiento de los individuos (Barraza, 2003).

Por otro lado, la teoría del afrontamiento, desarrollada por Lazarus y Folkman (1984), ofrece un marco conceptual útil para entender cómo los individuos gestionan el estrés generado por la adaptación tecnológica. Según esta teoría, el afrontamiento se refiere a los esfuerzos cognitivos y conductuales que realiza un individuo para manejar las demandas internas y externas que son percibidas como estresantes. El afrontamiento puede adoptar diferentes formas, dependiendo de la naturaleza del estrés y de los recursos disponibles para hacerle frente. En el contexto de la adaptación tecnológica, el afrontamiento puede involucrar la búsqueda de información, el desarrollo de nuevas habilidades, la reorganización del trabajo y la búsqueda de apoyo social, entre otras estrategias.

Además de los factores individuales, es importante considerar el papel que desempeñan las organizaciones en la mitigación del estrés relacionado con la adaptación tecnológica. La literatura sugiere que las empresas que proporcionan un entorno de apoyo, ya sea a través de programas de capacitación, recursos adecuados, o políticas flexibles, pueden facilitar el proceso de adaptación y reducir el impacto del estrés en sus empleados (Rafferty y Griffin, 2006). En este sentido, la intervención organizacional se convierte en un factor clave para mejorar el bienestar de los trabajadores y, al mismo tiempo, para garantizar la eficiencia y productividad en un entorno laboral en constante evolución.

Máster Capacitaciones S.A.C. es un ejemplo relevante de una organización que enfrenta estos desafíos. Con un enfoque en la formación profesional, la empresa se ha visto obligada a rediseñar sus procesos educativos, adoptando tecnologías digitales para facilitar el aprendizaje a distancia y adaptarse a las nuevas exigencias del mercado. Este proceso ha implicado no solo cambios estructurales en la organización, sino también la necesidad de que los empleados desarrollen nuevas habilidades y competencias para manejar las herramientas tecnológicas. Sin embargo, este proceso de transición no ha estado exento de tensiones, lo que ha generado preocupaciones sobre los niveles de estrés entre el personal y su capacidad para afrontar los cambios.

El presente estudio se centra en la relación entre la adaptación tecnológica y el afrontamiento del estrés en el contexto de Máster Capacitaciones S.A.C. Se busca analizar cómo los empleados perciben y gestionan el estrés derivado de la integración de nuevas tecnologías en su entorno laboral, y cómo la organización puede intervenir para facilitar este proceso. A través de un enfoque cuantitativo, se pretende medir los niveles de estrés y las estrategias de afrontamiento utilizadas por los trabajadores, así como identificar las variables organizacionales que pueden influir en este proceso.

La importancia de este estudio radica en su contribución a la comprensión de las dinámicas entre tecnología y bienestar laboral en el contexto actual. Dado que la adaptación tecnológica se ha convertido en un imperativo para la mayoría de las organizaciones, entender cómo este proceso afecta a los trabajadores y qué estrategias pueden ser efectivas para mitigar el estrés asociado es crucial para el desarrollo de políticas laborales más efectivas y sostenibles. Además, los resultados de esta investigación pueden proporcionar información valiosa para otras empresas que enfrentan desafíos similares, ofreciendo un marco de referencia para la implementación de intervenciones organizacionales que promuevan un entorno de trabajo saludable.

La revisión de la literatura existente sugiere que la relación entre la adaptación tecnológica y el estrés laboral es compleja y multifacética. Mientras que algunos estudios señalan que la tecnología puede ser una fuente de estrés debido a la necesidad de adquirir nuevas habilidades y la sobrecarga de información (Ragu-Nathan et al., 2008), otros sugieren que, si se gestiona adecuadamente, la tecnología puede mejorar la eficiencia y reducir el estrés laboral al facilitar el acceso a la información y la comunicación (Tarafdar et al., 2007). Esta dualidad pone de manifiesto la necesidad de un enfoque equilibrado en la implementación tecnológica, que tenga en cuenta tanto las demandas como los recursos disponibles para los empleados.

En el caso de Máster Capacitaciones S.A.C., la rápida adopción de tecnologías digitales ha sido tanto una oportunidad como un desafío. Por un lado, ha permitido a la empresa mantenerse competitiva en un entorno cambiante, ofreciendo servicios de formación a distancia que han sido bien recibidos por los clientes. Por otro lado, ha generado tensiones internas, especialmente entre los empleados que han tenido que adaptarse rápidamente a las nuevas herramientas sin una preparación previa adecuada. Este escenario subraya la importancia de investigar cómo las organizaciones pueden apoyar a sus empleados en el proceso de adaptación tecnológica, minimizando el estrés y maximizando los beneficios de la digitalización.

En resumen, el presente estudio aborda una cuestión de gran relevancia tanto para el ámbito académico como para el empresarial. A medida que las organizaciones continúan adaptándose a las demandas tecnológicas del entorno, es fundamental entender las implicaciones de este proceso para el bienestar de los trabajadores. Este artículo pretende aportar evidencia empírica que ayude a llenar este vacío en la literatura, proporcionando una base para el desarrollo de estrategias organizacionales que promuevan un equilibrio entre la eficiencia tecnológica y el bienestar laboral.

METODOLOGÍA

Esta pesquisa siguió el diseño no experimental, de tipo descriptivo, correlacional, siendo estudios accesibles al área de investigación. La población estuvo conformada por todos los colaboradores de la empresa Máster Capacitaciones S.A.C. siendo el numero de 85 colaboradores: siendo de tipo intencional la selección de los participantes, a quienes se les administró dos cuestionarios de forma virtual sobre: cuestionarios de adaptación tecnológica afrontamiento del estrés, los hallazgos obtenidos fueron sistematizados por el SPSS en la versión número 25. Tanto a la institución que permitió esta indagación se socializó el consentimiento informado desde una perspectiva ética.

RESULTADOS

Tomando en consideración los datos estadísticos el comportamiento de cada una de las variables de estudio fue:

Tabla 1
Resultado del nivel de la variable Adaptación tecnológica

Nivel	Rango	Frecuencia
Alto	70 – 81	19
Medio	54 – 69	53
Bajo	18 -53	13
Total		85

Se evidenció que en la variable Adaptación tecnológica predominó el nivel medio en 62.4%, seguido del nivel alto en 22.4%, y el nivel bajo en 15.3%, en Máster Capacitaciones S.A.C. Es decir, las personas están tratando de adaptarse progresivamente al modelo de la virtualidad, mediante autocapacitación; tratando de generar estrategias de aprendizaje organizacional, utilizando dificultosamente los TICs; en estos medios virtuales tratar de adaptase a la interacción entre el capacitador y el capacitado, tratando de generar buenas relaciones interpersonales dentro de una organización a nivel virtual, como comunidades de aprendizaje organizacional en red, en su interacción con el resto de la organización.

Tabla 2
Resultado del nivel de la variable Afrontamiento al estrés

Nivel	Rango	Frecuencia	Porcentaje
Alto	109 -134	21	24.7%
Medio	86 -108	47	55.3%
Bajo	58 - 85	17	20.0%
Total		85	100.0%



Se observó que, en la variable Afrontamiento al estrés predominó el nivel medio en 55.3%, seguido del nivel alto en 24.7%, y el nivel bajo en 20.0%, en Máster Capacitaciones S.A.C. Las personas tratan de afrontar el estrés donde tratará de buscar soluciones a sus problemas para mejorar la situación actual, disminuyendo su trastorno emocional.

Tabla 3

Resultado del nivel de las dimensiones de la variable Afrontamiento al estrés

Dimensiones	Nivel	Rango	Frecuencia	Porcentaje
Afrontamientos enfocados en el problema	Bajo	11 – 12	12	14.1%
	Medio	13 -17	63	74.1%
	Alto	18 -20	10	11.8%
	Total		85	100.0%
Afrontamiento enfocado en la emoción	Bajo	18 -28	17	20.0%
	Medio	29 -37	50	58.8%
	Alto	38 -48	18	21.2%
	Total		85	100.0%
Otros estilos adicionales de afrontamiento	Bajo	29 -42	17	20.0%
	Medio	43 -55	48	56.5%
	Alto	56 -66	20	23.5%
	Total		85	100.0%

Se observa que en la dimensión afrontamiento, enfocado en el problema, predominó el nivel medio en 74.1%, seguido del nivel bajo en 14.1% y alto en 11.8%. Además, se evidenció que en la dimensión afrontamiento enfocado en la emoción, predominó el nivel medio en 58.8%, seguido del nivel alto en 21,2%, y el nivel bajo en 20.0%. Finalmente, en la dimensión otros estilos adicionales de afrontamiento predominaron el nivel medio en 56.5%, seguido del nivel alto en 23.5% y nivel bajo en 20.0%, en Máster Capacitaciones S.A.C. Las personas tratan de afrontar sus problemas de forma activa con la finalidad de tratar de solucionarlo, para ello deben elaborar estrategias con el apoyo social de la organización en sus consejos, opiniones o información relevante, tratando de aceptar y asumir el problema existente para solucionarlo posiblemente en forma colaborativa, donde también están incluidas todas sus emociones. tratando de respetar las opiniones del resto, permitiendo tener una diversidad de experiencias y aprendizajes del resto del grupo con un nuevo lenguaje en la virtualidad.

Tabla 4

Resulta de la prueba de Spearman de la correlación de las variables

		Afrontamiento del estrés
Adaptación	Correlación de Spearman	,720**
tecnológica	Sig. (bilateral)	,000
	N	85

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Según el coeficiente Rho de Spearman, las variables muestran una correlación positiva alta y significativa ($r_s = 0,720^{**}$, $p_{\text{valor}} = 0,000 < 0,05$).

DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos en esta investigación confirman una correlación significativa y directa entre la adaptación tecnológica y el afrontamiento del estrés en el contexto organizacional de Máster Capacitaciones S.A.C. Esta relación, evidenciada por el coeficiente de correlación de Spearman ($r_s = 0.720$, $p < 0.001$), pone de manifiesto que a medida que los empleados logran adaptarse a las nuevas tecnologías, también desarrollan estrategias más efectivas para gestionar el estrés asociado a estos cambios. Este hallazgo coincide con estudios previos que han señalado la importancia de un enfoque integrador en la implementación de tecnologías, no solo desde una perspectiva técnica, sino también considerando el bienestar psicológico de los trabajadores (Demerouti, Bakker, Nachreiner, & Schaufeli, 2001).

En cuanto a la primera hipótesis específica, se encontró una correlación significativa entre la adaptación tecnológica y el afrontamiento enfocado en el problema ($r_s = 0.670$, $p < 0.001$). Este resultado sugiere que los empleados que se adaptan mejor a la tecnología tienden a enfrentar los problemas de manera más proactiva y orientada a soluciones. Esta relación es consistente con el modelo de demandas y recursos laborales, que postula que los recursos disponibles, como la competencia tecnológica, pueden ayudar a los empleados a enfrentar de manera efectiva las demandas laborales, reduciendo así el estrés (Karasek & Theorell, 1990). Este enfoque proactivo es clave para minimizar los efectos negativos del estrés y maximizar la eficiencia en el lugar de trabajo.

La segunda hipótesis específica, que relaciona la adaptación tecnológica con el afrontamiento enfocado en la emoción, también fue apoyada por los datos, mostrando una correlación positiva y significativa ($r_s = 0.669$, $p < 0.001$). Este hallazgo indica que los empleados que logran adaptarse a la tecnología también desarrollan habilidades emocionales para manejar el estrés. Esto es consistente con estudios que destacan cómo la adaptación tecnológica no solo implica la adquisición de habilidades técnicas, sino también el desarrollo de capacidades emocionales para gestionar el estrés derivado de la incertidumbre y la presión asociada a los cambios tecnológicos (Tarafdar, Tu, Ragu-Nathan, & Ragu-Nathan, 2007).

La última hipótesis específica evaluada en este estudio se centró en la relación entre la adaptación tecnológica y otros estilos adicionales de afrontamiento. Los resultados

revelaron una correlación positiva significativa ($r_s = 0.655$, $p < 0.001$), lo que sugiere que la capacidad de los empleados para adaptarse a las nuevas tecnologías también está relacionada con el uso de una variedad de estrategias de afrontamiento, como el apoyo social o la búsqueda de asesoramiento profesional. Estos resultados son congruentes con investigaciones previas que han destacado la importancia de un enfoque multifacético para el afrontamiento del estrés en contextos de cambio tecnológico (Ragu-Nathan, Tarafdar, Ragu-Nathan, & Tu, 2008).

La contrastación de estos resultados con estudios previos revela que las organizaciones que implementan tecnologías de manera eficaz también deben centrarse en proporcionar recursos adecuados para el desarrollo de habilidades de afrontamiento entre sus empleados. La investigación de Pompilio y Ortiz (2021) refuerza la idea de que la adaptación tecnológica está intrínsecamente relacionada con el afrontamiento del estrés, y sugiere que las intervenciones organizacionales deben centrarse en facilitar esta adaptación para mitigar los efectos negativos del estrés.

Por otra parte, Alfaro (2009) enfatiza la necesidad de que los departamentos de recursos humanos adopten políticas orientadas a la reducción del tecnoestrés mediante la simplificación de las tecnologías y la capacitación continua. Este enfoque preventivo es crucial para garantizar que los empleados puedan interactuar con la tecnología de manera efectiva sin experimentar una sobrecarga cognitiva o emocional. Además, las investigaciones de Larzabal y Robalino (2021) y Larzabal et al. (2015) corroboran estos hallazgos, destacando la importancia de identificar y gestionar los niveles de estrés en los empleados, así como la utilidad de enfoques innovadores, como la ingeniería inversa, para facilitar la adaptación tecnológica en entornos laborales.

En resumen, los resultados de esta investigación no solo confirman la hipótesis general de que existe una relación significativa entre la adaptación tecnológica y el afrontamiento del estrés en Máster Capacitaciones S.A.C., sino que también destacan la importancia de abordar este tema desde múltiples dimensiones. La correlación positiva entre la adaptación tecnológica y las diferentes estrategias de afrontamiento pone de relieve la necesidad de intervenciones integrales que consideren tanto los aspectos técnicos como emocionales del proceso de adaptación. Este enfoque puede no solo mejorar el bienestar de los empleados, sino también incrementar la productividad y eficiencia organizacional.

CONCLUSIÓN

Fue posible inferir que, los colaboradores de la empresa la cual permitieron el estudio cuentan con la facultad de afrontar la tecnología cuando se dio el cruce entre las variables, esto revelo que, las organizaciones que implementan tecnologías de manera eficaz también deben centrarse en proporcionar recursos adecuados para el desarrollo de habilidades de afrontamiento entre sus empleados, debiendo introducir en las instituciones estrategias o planes de mejoras los cuales den lugar a fortalezas, en un mundo cambiante e el cual la tecnología cada día cumple un nuevo escenario se requiere estar a la vanguardia.

CONFLICTO DE INTERESES.

Los autores declaran que no existe conflicto de intereses para la publicación del presente artículo científico.

REFERENCIAS

- Alfaro, L. (2009). *Gestión del tecnoestrés en el ámbito laboral*. Universidad de Sevilla. <https://idus.us.es/handle/11441/83843>.
- Barraza, A. (2003). *Estudio sobre el estrés académico* de los alumnos de educación media superior, Lima- Perú.
- Cassaretto M. y Pérez C. (2016). Afrontamiento al Estrés: Adaptación del Cuestionario COPE en Universitarios de Lima Revista Iberoamericana de Diagnóstico y Evaluación Psicológica. RIDEP · Nº42 · Vol.2 · 95- 109, 2016 DOI: 10.21865/RIDEP42_95.<https://www.aidep.org/sites/default/files/articles/R42/Art9.pdf>
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499-512.
- Félix R., et al. (2018). El estrés en el entorno laboral. Revisión genérica desde la teoría. Universidad de Sevilla. Departamento de Administración de Empresas y Comercialización e Investigación de Mercados (Marketing). <http://erevistas.uacj.mx/ojs/index.php/culcyt/article/view/2481>
- Iglesias, S., et al. (2018). Programa para mejorar el afrontamiento del estrés de los estudiantes, los docentes y los no docentes de la Facultad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad de Buenos Aires. Volumen 24. Issues2-3, pages 105-11 <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1134793718300678>
- Karasek, R., & Theorell, T. (1990). *Healthy work: Stress, productivity, and the reconstruction of working life*. Basic Books.
- Larzabal, M., & Robalino, F. (2021). *Intervenciones en el manejo del estrés laboral en organizaciones tecnológicas*.
- Pompilio, A., & Ortiz, R. (2021). *Relación entre adaptación tecnológica y afrontamiento del estrés*. Revista multidisciplinar de innovación y estudios aplicados. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/3436/html>
- Ragu-Nathan, T. S., Tarafdar, M., Ragu-Nathan, B. S., & Tu, Q. (2008). The consequences of technostress for end users in organizations: Conceptual development and empirical validation. *Information Systems Research*, 19(4), 417-433.
- Rafferty, A. E., y Griffin, M. A. (2006). Perceptions of organizational change: A stress and coping perspective. *Journal of Applied Psychology*, 91(5), 1154-1162.

Tarafdar, M., Tu, Q., Ragu-Nathan, B. S., & Ragu-Nathan, T. S. (2007). The impact of technostress on role stress and productivity. *Journal of Management Information Systems*, 24(1), 301-328.

