

## Nota técnica

Peter Roberts Vergara\*

He leído con mucho interés el artículo "Incidencia del estrés informático en alumnos de la carrera de Psicología, UCINF" que apareció publicado por los profesores Carlos Ossa y Loreto Campusano en la edición de agosto de 2003 de la revista *Akadèmeia*. Considero que es un artículo importante porque plantea un tema de mucha actualidad y que abre la oportunidad de debatir acerca de él. Me parece un artículo serio, sin embargo, creo que algunos de sus supuestos y conclusiones son discutibles por las razones y evidencias que paso a presentar.

1. Señala el artículo que "se considera que trabajar con computadores es

estresante...". A mi modo de ver, este es un supuesto que no corresponde con la realidad, aunque puede ser válido para algún grupo de individuos. (Así como hay personas, por ejemplo, para las cuales trabajar sin computador es estresante.) Las generaciones más jóvenes ya prácticamente no conciben que puedan desempeñarse profesionalmente sin el apoyo de un computador. Esto justifica y explica el hecho de que el gobierno se encuentre tan preocupado de equipar con computadores los establecimientos escolares. Si fuera estresante trabajar con ellos tal cosa no debería aplicarse. Existe evidencia de que el uso del computador en el colegio crea estímulos que hacen

\* Ingeniero Civil Industrial, Universidad de Chile. Director Escuela de Ingeniería, UCINF.

que el joven tenga ventajas competitivas respecto a otros que no han utilizado previamente este instrumento.

2.- El artículo señala que el uso del computador crea, entre otros achaques, ciberfobia y ansiedad, y ello se explica por factores formativos, operacionales y psicológicos. Probablemente esto sea cierto, no obstante, a mi juicio, no crea más ansiedad que el aprender a manejar un automóvil. De lo anterior se podría concluir que cualquier actividad en la cual se hallen presentes los factores recién mencionados, debería ser considerada como estresante, lo que no es del todo real (excepto en los momentos de iniciación), pues hay muchos otros agentes en juego para poder llegar a una conclusión de este tipo.

3.- Según los autores, una de las causas del estrés es la falta de comprensión y dominio de los temas y equipos informáticos. Este argumento es perfectamente válido de aplicarse a la actividad de conducir un vehículo motorizado, ya que ocurre que la gran mayoría de las personas que conducen no conocen ni entienden el funcionamiento del motor. Ello

parece no preocuparles, ya que en esa actividad no se habla de estrés ni les crea un "manifiesto rechazo" el hecho de manejar.

4.- En el desarrollo de toda actividad existen componentes denominados capital. Entre otros, se encuentra el capital humano, el capital financiero, el capital técnico y el capital ambiental. Este último se refiere a las condiciones del lugar y mobiliario de trabajo, en particular asociados a conceptos como ergonomía y funcionalidad. Efectivamente, como menciona el artículo, una de las causas de estrés es el ambiente de trabajo inadecuado. De ello se desprende que al entregar a las personas un capital ambiental adecuado se tiende a reducir su nivel de estrés y mejoran los rendimientos. No obstante, ese no es el único capital necesario para reducir el estrés. Para ello se requiere del conjunto apropiado de todos los capitales antes mencionados. Si no fuera así, evidentemente un lugar agradable de trabajo eliminaría completamente el estrés que aquí se discute, lo cual no es cierto.

5.- En los cursos de Administración de Empresas siempre se menciona el

experimento desarrollado en General Electric, en el cual a un grupo de empleados se les mejoró las condiciones ambientales y, como resultado de ello, se observó un aumento considerable de la productividad. Sin embargo, pasado algún tiempo, esas condiciones se degradaron y como resultado la productividad, contra toda expectativa, volvió a ascender. La explicación fue el hecho de que las personas en ambos casos aumentaron su productividad simplemente debido a que se sentían parte de una situación experimental especial, lo cual los motivaba profundamente. Tal ejemplo nos puede indicar que, aunque es cierto que el capital ambiental es importante, también lo es la motivación de que son capaces de inculcar los dirigentes a sus empleados.

Esto explica por qué no es difícil encontrar a personas que trabajan sin estrés usando computadores, a pesar de la mala calidad ambiental en que se desempeñan. Incluso, en ocasiones, son ellos mismos los que cooperan al

respecto, por ejemplo, cuando fuman en un lugar aislado, cuando laboran de noche o cuando lo hacen bajo presión.

6.- Llama la atención que el artículo haga referencia a estrés de estudiantes de Psicología ya que, desde mi punto de vista, son ellos los futuros profesionales para ayudar a diagnosticar, combatir y corregir el estrés de las personas.

7.- Dadas las consideraciones anteriores, creo que el hecho de que en el artículo comentado se concluya que, en gran parte, el estrés informático sea explicado por tres factores ambientales y uno personal, refleja un trabajo correcto pero incompleto y, en consecuencia, una conclusión concreta pero no del todo rigurosa. El artículo más bien refleja situaciones particulares y específicas que son reales, no obstante deben ser ubicadas en el contexto que les corresponde. El análisis de los efectos en la relación usuario-computador requiere de una visión más amplia.