

TECNOESTRÉS Y TELETRABAJO

Paola Krystel Pinillos Espinoza
Tutora: María Rosa Isla Díaz
Trabajo de Fin de Máster en Desarrollo y Gestión de Recursos Humanos
Universidad de La Laguna
Curso académico 2019-2020

Resumen

El objetivo del presente estudio ha sido analizar el estrés ocasionado por el uso de los recursos digitales en el teletrabajo. En una muestra de 57 personas (docentes y no docentes), se ha explorado dimensiones relacionadas con el Tecnoestrés, los Tecno-estresores, Compromiso y Satisfacción, y la Adecuación del ambiente, espacio y equipo tecnológico. Los resultados muestran una mayor prevalencia de Tecno-estresores en los docentes. Asimismo, se ha observado una relación significativa entre Compromiso y Satisfacción y Tecnoestrés, de modo que, a más Compromiso y Satisfacción con la organización, menos Tecnoestrés.

Palabras clave: tecnoestrés, teletrabajo, compromiso

Abstract

The aim of this study has been to analyse the stress caused by using digital resources in teleworking. In a sample of 57 people (teachers and non-teachers), it has been explored dimensions related to Technostress, Techno-stressors, Engagement and Satisfaction, and the Adequacy of the environment, space and technological equipment. The results indicate a higher prevalence of Tecno-estressors among teachers. Furthermore, it has been observed a significant association between Engagement and Satisfaction and Technostress, so that the more Engagement and Satisfaction with the organisation, the less Technostress.

Keywords: technostress, teleworking, engagement

Introducción

Desde la era industrial, la tecnología ha revolucionado el trabajo y modificado su forma de realizarlo, intentado mejorar las condiciones laborales. Si bien, esto puede ser un ideal más que una realidad, es un hecho que la tecnología continúa afectando en el trabajo y al mercado laboral. Uno de los aspectos que se intenta consolidar gracias a la tecnología y se ha ido popularizando en las últimas décadas, es el teletrabajo.

El teletrabajo cómo concepto surge en los años 70. En un principio, se conceptualiza cómo la manera de evitar que los empleados pierdan tiempo desplazándose a sus empleos, englobando otros aspectos como la conciliación familiar, el ahorro de gastos de viaje; situaciones en general para mejorar la vida laboral del empleado. El concepto más generalizado procede de Niles (1994) quién define el teletrabajo como trabajar desde un lugar diferente a un centro convencional de trabajo, utilizando como herramienta las tecnologías de la información y comunicación (TIC). Por otra parte, Garrett y Danziger (2007) especifica el término como un concepto que engloba 4 dimensiones: localización, distribución del tiempo, información tecnológica y diversidad en el empleo. En España, el término en inglés “teleworking or telecommuting” se traduce en español cómo teletrabajo. La Real Academia (2020) lo define como “Trabajo que se realiza desde un lugar fuera de la empresa utilizando las redes de telecomunicación para cumplir con las cargas laborales asignadas”

Globalmente, la práctica del teletrabajo ha ido creciendo un 140% desde 2005 (Global Workplace Analytics, s.f.). En 2019, un 9% de los trabajadores practicaban teletrabajo en Europa, siendo las diferencias notables entre los distintos países europeos. En países como Holanda o Finlandia, el porcentaje de trabajadores que trabajan desde casa llegaba al 14,1%, mientras que países como Rumania o Croacia esta cifra no alcanzaba ni el 1% (Oficina Europea de Estadística [Eurostat], 2020).

La cifra en España no cambia abismalmente con sus compatriotas europeos. Sólo en 2019 los teletrabajadores en España alcanzaban menos de un 5% (Eurostat, 2020). Esto se puede explicar por no ser una práctica regulada. En

España no existe una regulación jurídica del teletrabajo. Sólo en el año 2002 se elaboró un acuerdo donde se regulaba a los teletrabajadores por cuenta ajena por parte de la Comisión Europea; texto a interpretar e implementar por cada estado miembro. El texto, AMET, no se ha actualizado en años recientes.

No obstante, dadas a las recientes repercusiones en el mercado laboral actual debido al COVID-19, en Julio del 2020 se está intentado introducir una medida extraordinaria para regular el teletrabajo en España (Figueroa, 2020). En una encuesta realizada por el Banco de España, el 80% de las empresas veían el teletrabajo como una forma de solventar la crisis causada por la pandemia (Anghel et al., 2020).

La rápida evolución de la tecnología, implicó la urgencia de añadirlas en la realización del trabajo para suplir costes o aumentar la productividad. Este movimiento también se extrapoló al teletrabajo, siendo la piedra angular del mismo, puesto que la facilitación de su realización viene en sí del uso de tecnologías de la información y comunicación (TIC). Ya en el año 1999, La Comisión Europea resaltó distintas formas de teletrabajo relacionados con la adición de las TIC como tecnología precursora. Son 4 las categorías de trabajadores que usan las TIC como herramientas esenciales (Comisión Europea, 2002):

1. Trabajadores a domicilio; trabajan desde sus casas al menos un día a la semana o durante todo su vida laboral. Envían su trabajo a través de las TIC.
2. Trabajadores por cuenta propia; autónomos que prestan sus servicios a otras personas u empresas, fuera del ámbito de la organización. Tienen sus oficinas en su hogar.
3. Trabajadores móviles; trabajadores que constantemente tienen que desplazarse fuera del trabajo y el hogar, y utilizan las TIC para mantenerse conectados en aquellos lugares dónde se encuentren.
4. Trabajadores suplementarios; aquellos que trabajan menos de un día a la semana desde casa.

Actualmente, hay variadas formas de realizar teletrabajo; siendo una forma la frecuencia en que se realiza a distancia el teletrabajo o según el uso de las TIC. Esta última depende de si las TIC forman parte de las funciones principales del

empleo, es decir, si se utilizan para la realización de ciertas tareas, si es para todas las funciones del trabajador o sólo para comunicarse con su empleo y otros miembros de la organización.

Aunado a la situación, la necesidad del teletrabajo viene adherida a las posibles repercusiones en la salud de los empleados que la realizan. Estas repercusiones son comúnmente llamadas riesgos psicosociales. Según Baudelot y Gollac (2011, como se citó en Rubbini, 2012), los riesgos psicosociales en el trabajo son los riesgos para la salud mental, física y social, causados por condiciones y factores organizacionales. Aquellos que están originados por desajustes en distintos factores psicosociales. Desde la prevención de riesgos laborales, las organizaciones tienen como obligación adoptar medidas para la detección de riesgos psicosociales. Los riesgos psicosociales tienen marco legal, puesto que afectan directamente a los derechos del trabajador. Aparece nombrado en el artículo 4 del Estatuto de los Trabajadores, lo cual hace de extrema importancia detectarlos y prevenirlos. En el modelo de Demandas-Recursos Laborales de Bakker y Demerouti (2013) se clasifica a los factores psicosociales (condiciones del entorno laboral) en riesgos y protectores psicosociales laborales. Los primeros son los que asumen un costo fisiológico y psicológico en la salud del individuo, siendo llamados estresores.

En el teletrabajo, al igual que en el trabajo presencial, se pueden detectar diferentes factores psicosociales de riesgo. Debido a la extensión de los mismos, sólo se destacan en el presente estudio la relación de las TIC y otros recursos digitales con las relaciones sociales, la conciliación vida personal y laboral, y sobrecarga.

En líneas generales, el teletrabajo permite evitar distracciones a causa de los compañeros de trabajo, puesto que la comunicación, aunque rápida, es más costosa al tener que utilizar un recurso digital para hacerla. No obstante, en distintos estudios (Alonso y Cifre, 2002; Golden et al., 2008; Delgado y Jiménez, 2014) se ha visto que trabajar a distancia y virtualmente, produce aislamiento social y soledad. Los trabajadores se sienten aislados y con menos relaciones sociales. En una encuesta realizada en 2020 a través de Buffer, uno de los mayores percances a la hora de trabajar a distancia era la soledad (Buffer, 2020) Además, en la misma

encuesta, los participantes encontraban también complicado colaborar con sus compañeros de organización y comunicarse con sus supervisores.

Respecto a la conciliación vida privada y laboral, en un principio se puede pensar que poder trabajar desde casa permite poder estar más con la familia y ahorrarse tiempo entre el trabajo y el hogar. Las encuestas lo determinan como una de los beneficios más directos de realizar teletrabajo (Buffer, 2020). Sin embargo, las tecnologías son un cúmulo de información persistente (Fowler y Hammell 2011), que no permite a uno desconectarse. Esta conectividad implica una difusión entre la vida personal y el trabajo, produciendo impactos negativos en la conciliación familiar (Lapierre y Allen, 2006; Bustos-Ordoñez, 2012) Asimismo, investigadores han encontrado diferencias en términos de género a la hora de gestionar la conciliación familiar y el teletrabajo (Hilbrecht et al. 2008). En el mismo contexto de sobrecarga de información, las tecnologías implican más información a procesar por la persona. Los teletrabajadores pierden la concentración por estar siempre conectados, y al intentar responder a toda la demanda, no consiguen terminar ninguna de sus funciones satisfactoriamente. (Tarafdar et al, 2007; Ragu-Nathan et al., 2008) Perciben sus tareas de forma más abstracta.

La demanda de las tecnologías eleva el estrés de las personas logrando así que se produzca el llamado Tecnoestrés. Arnetz y Wilhon (1997) lo describieron como un estado constante de atención causado por la dependencia de los empleados a los recursos digitales de su organización. Desajuste resultado de la invasión de las TIC en la vida diaria. Salanova (2013) lo define como “un estado psicológico negativo relacionado con el uso de TIC o amenaza de su uso en un futuro. Ese estado viene condicionado por la percepción de un desajuste entre las demandas y los recursos relacionados con el uso de las TIC que lleva a un alto nivel de activación psicofisiológica no placentera y al desarrollo de actitudes negativas hacia las TIC”. El Tecnoestrés es considerado multidimensional al incluir las siguientes dimensiones: la Tecno-ansiedad, la Tecno-fatiga y la Tecno-adicción. (Salanova et al., 2013).

La tecno-ansiedad se refiere al miedo o aprensión que produce utilizar las TIC, al igual que sentirse inseguro al llevar a cabo tareas con la tecnología. La

tecno-adicción se refiere a cuando un individuo no es capaz de 'desconectarse' de las TIC. Este estado al ser extremo puede ser compulsivo, lo cual hace que la persona trabaje hasta fuera de su horario laboral (Schaufeli et al., 2008) Por último, la tecno-fatiga se refiere al cansancio derivado del uso de las TIC.

Cabe destacar que muchos son los causantes del Tecnoestrés, englobándose la mayoría en el desconocimiento, mal uso o abuso de las tecnologías (Ayyagari et al., 2011; Lei y Ngai, 2014; Gaudioso et al., 2017). En este mismo contexto, las organizaciones no permiten que los trabajadores se ajusten a las nuevas tecnologías. A la vez que realizan sus tareas tienen que asimilarlas (Ragu-Nathan et al., 2008)

Las investigaciones de Taradfar et al (2010) resumen estos aspectos en un modelo de Tecnoestrés que distingue entre estresores y tensiones. Este modelo ejemplifica una escala de factores:

- La Tecno-invasión: La tecnología es intrusiva, se mantiene firme en el día a día del trabajador. La vida personal no se separa de la vida laboral puesto que el trabajador está siempre conectado. Esto afecta a su tiempo libre y a su privacidad.
- La Tecno-sobrecarga: El incremento de trabajo fuerza a los empleados a seguir un ritmo desproporcionado. La tecnología transporta un cúmulo importante de información del trabajo que el individuo se ve presionado a resolver.
- La Tecno-complejidad: El uso de la tecnología es complejo. El trabajador siente que no puede hacer nada.
- La Tecno-inseguridad: Los trabajadores no se sienten seguros con su organización. Creen que cualquier distracción de los objetivos conducirá a prescindir de ellos.
- La Tecno-incertidumbre: La inestabilidad y actualizaciones de las TIC dirigen al trabajador a aprender a usarlas continuamente.

En la última década, la mayoría de los estudios relacionan el Tecnoestrés con una disminución de la productividad, afectando al estrés de rol, la satisfacción y el compromiso (Tarafdar et al., 2007; Ayyagari et al., 2011; Tarafdar et al., 2014).

El *Engagement* o compromiso, se refiere a las actitudes y opiniones positivas que tienen los trabajadores con la empresa a la que pertenecen. Si bien la literatura da una relación negativa entre el estrés y compromiso, lo cual se puede extrapolar a Tecnoestrés y compromiso, un estudio reciente relaciona positivamente el compromiso y el Tecnoestrés. En un estudio de 319 participantes de un banco en Nigeria, se encontró una relación positiva entre el diseño de trabajo y el compromiso, y el Tecnoestrés y el compromiso (Okolo et al., 2018). El Tecnoestrés no reduce el compromiso, sino sirve como moderador convirtiéndose en un aspecto motivante. Esto implica una relación en U con el compromiso. Bajos niveles de Tecnoestrés ayudan, mientras que altos niveles de Tecnoestrés sirven como detrimento.

El objetivo principal de este estudio es analizar cómo afecta el estrés causado por el uso de las TIC y otros recursos digitales en la práctica del teletrabajo. Se pretende observar el grado de Tecnoestrés en dos grupos distintos de personas mientras realizaban teletrabajo, dependiendo de sus empleos y su familiaridad con la tecnología en sus principales funciones. Además, de observar la relación del Tecnoestrés con el Compromiso y Satisfacción.

Otros objetivos planteados son:

- 1) Analizar si existen diferencias entre los distintos grupos respecto al estrés y a la aparición de Tecno-estresores,
- 2) Estudiar si la Adecuación del espacio, ambiente y equipo tiene relación con el Tecnoestrés, esperando encontrar que, a mejor Adecuación del espacio, ambiente y equipo, menos Tecno-estresores.
- 3) Estudiar si el Compromiso y Satisfacción tiene un efecto en la aparición de Tecnoestrés, esperando encontrar que a más compromiso/satisfacción en los grupos, menos Tecno-estresores.
- 4) Estudiar si la Carga Familiar se relaciona con el Tecnoestrés.

Método

Participantes

En el presente estudio participaron un total de 57 personas, de las cuales 31 fueron hombres (55,9%) y 26 fueron mujeres (44,07%). El rango de edad está comprendido entre 20 y 69 años ($M=45,23$ $DT=13,24$). La muestra se dividió en dos grupos; el primero formado por docentes y el segundo formado por distintos puestos de trabajo que utilizan mayormente recursos digitales en su empleo.

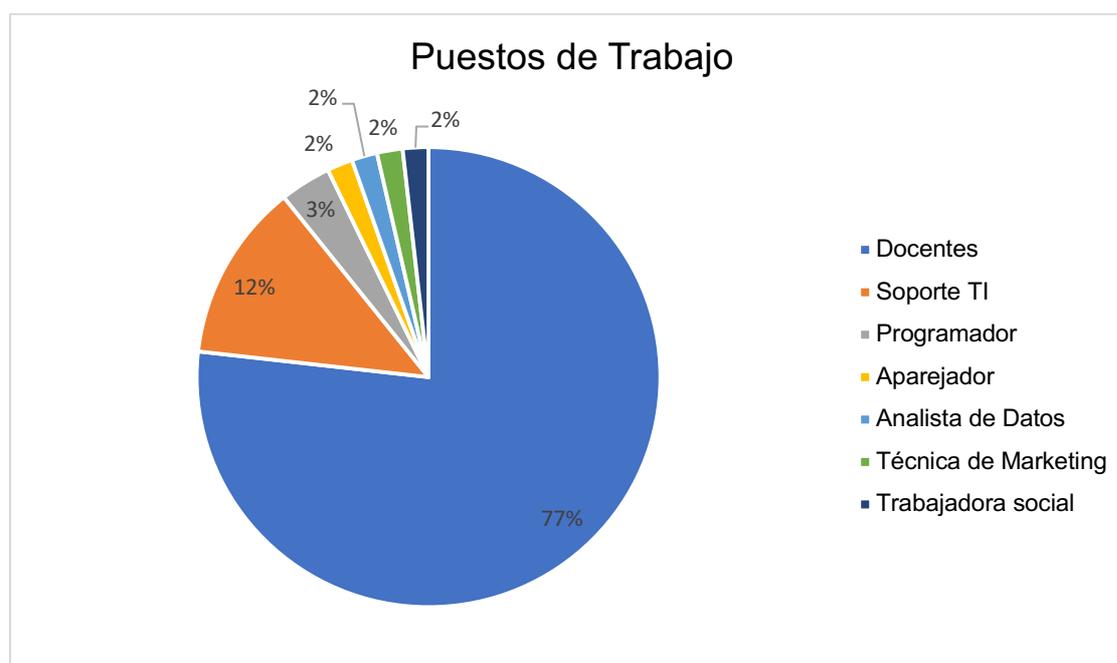


Figura 1. *Puestos de trabajo*

Respecto al nivel educativo, la muestra destaca por un nivel de estudios elevado, siendo un 89,5% personas con estudios universitarios mientras que el restante, un 10,5% de la misma, tienen estudios de Bachillerato y Ciclo formativo. La experiencia en el mercado laboral de la muestra está comprendida entre 1 año y 41 años ($M=19,98$). La antigüedad trabajando en su presente organización también está comprendida entre 1 año y 41 años ($M=16,16$).

En cuanto a si habían realizado teletrabajo anteriormente, para 31 de los participantes es la primera vez realizando teletrabajo (54,4%), 18 participantes han realizado teletrabajo alguna vez (31,6%) y sólo para 8 personas el teletrabajo ha sido constante (14%). En relación a la situación familiar de la muestra mientras

realizaban teletrabajo; 14 personas respondieron que viven solo/a (24,6%), 17 personas viven en pareja (29,8%), 11 viven en pareja con menores a cargo y/o personas dependientes (19,3%), 9 personas respondieron Otros (15,8%) y 6 personas viven solo/a con menores a cargo y/o personas dependientes (10,5%). Según su horario mientras teletrabajan; 25 personas tienen un horario flexible (43,9%), 16 personas no tienen horario fijo (28,07%), 11 personas tienen un horario de mañana o tarde (19,3%) y 5 personas tienen turno partido (8,8%). En cuanto a su espacio para realizar teletrabajo, 38 participantes tienen un espacio personal propio (66,7%) y 19 participantes lo comparten con otras personas (33,33%)

Por último, respecto a su dificultad para compatibilizar la vida familiar y el trabajo, la mayoría no tienen ninguna o alguna dificultad de compatibilización. Sólo 4 personas (7,02%) tienen mucha dificultad para compatibilizar su vida familiar con el teletrabajo y 6 personas bastante dificultad (10,53%).

Instrumentos

Para llevar a cabo este estudio, se utilizaron 4 instrumentos, los cuales se describen a continuación:

- Una escala propia basada en la Adecuación del espacio, ambiente y recursos digitales de los trabajadores realizando teletrabajo. Se estructuró con anclajes de frecuencia del 1 al 5, siendo 1 “Nunca” y 5 “Siempre” Esta escala cuenta con 7 ítems (Anexo1)
- Para evaluar el compromiso y satisfacción, se utilizó 5 ítems del Cuestionario de Clima Organizacional (Falcón y Díaz, 2007). Se añadió un sexto ítem para preguntar sobre la satisfacción general. Este instrumento consta de 7 ítems en total, dónde la escala de respuesta es tipo Likert y va de 1 a 5, siendo 1 “Total desacuerdo” y 5 “Total acuerdo”
- La traducción del Cuestionario de Tecno-estresores (Tarafdar et al., 2010) originalmente en inglés. Consta de 23 ítems, agrupados en 5 variables; tecno-sobrecarga, tecno-invasión, tecno-complejidad tecno-inseguridad, tecno-incertidumbre. La Tecno-sobrecarga mide la sobrecarga de información

causada por la tecnología; la Tecno-invasión se refiere al intrusismo de las tecnologías; la Tecno-complejidad se refiere a la dificultad que traen las tecnologías; la Tecno-inseguridad se refiere al sentimiento de tensión por el posible despido al no tener habilidades suficientes para la tecnología y por último, el tecno-incertidumbre se refiere a la actualización de las tecnologías. Para la realización de este estudio se eliminó el último ítem. Se respondían todos en una escala de respuesta tipo Likert de 6 puntos. (0= Total desacuerdo y 6= Total acuerdo)

- Cuestionario RED-TIC de Tecnoestrés (Salanova, 2004) Consta de 16 ítems, agrupados en 4 variables: Fatiga, Ansiedad, Escepticismo e Ineficacia. Se respondían en una escala de frecuencia tipo Likert de 0 a 6. Se cambió el ítem 3 y se modificó los anclajes para su mejor comprensión, siendo 0 “Nunca” y 6 “Siempre”

Procedimiento

Para llevar a cabo este estudio, se elaboró un protocolo en 4 bloques. En el primer bloque se presentó las instrucciones del cuestionario. El segundo bloque se dividió en 4 partes; en la primera parte se preguntaron datos sociodemográficos como la edad, el género, el nivel educativo, los años de experiencia laboral, el empleo, la antigüedad en la organización actual; en la segunda parte se preguntaron cuestiones relacionadas con el teletrabajo; en la tercera parte se hizo el cuestionario de Adecuación del espacio, ambiente y equipo, y en la última parte del bloque, se presentó la escala de Compromiso y Satisfacción. En el tercer bloque se presentó el cuestionario de Tecno-estresores (Tarafdar et al., 2010), y el último bloque se presentó el cuestionario RED-TIC (Salanova, 2004).

Este protocolo fue enviado a través de la plataforma Google Form, para su cumplimentación voluntaria a un total de 57 personas. En la invitación se garantizaba una participación anónima y una duración de 7 minutos.

Una vez recopilado los datos de los voluntarios en un Excel, se analizaron mediante el programa estadístico SPSS. Se realizaron estadísticos descriptivos y frecuencias para los datos sociodemográficos, al igual que para las preguntas

relacionadas con el teletrabajo. Se transformó la pregunta 'Situación familiar mientras teletrabajan' en 'Carga Familiar', indicando como 0 las respuestas sin ninguna carga familiar e indicando como 1 las respuestas con carga familiar, en este caso, personas que tuvieran a cargo menores y/o personas dependientes.

Se obtuvieron los alfa de Cronbach para todos los ítems de los instrumentos. También se hallaron medias aritméticas para cada dimensión de los instrumentos según el Tipo de Empleo y la Carga Familiar.

A continuación, se realizaron correlaciones y regresiones entre las variables estudiadas, y contraste t para medias independientes según el Tipo de Empleo.

Finalmente, para las variables Género, Edad, Nivel educativo, Años trabajando (experiencia), Años en la empresa (antigüedad), Horario, Espacio de teletrabajo, Dificultad para compatibilizar la vida familiar con el teletrabajo y Si habían realizado teletrabajo anteriormente, se comprobaron si existían diferencias de medias significativas en las dimensiones Adecuación del ambiente, espacio y equipo, Tecnoestrés, Tecno-estresores, y Compromiso y Satisfacción.

Resultados

En primer lugar, se efectuó el análisis de consistencia interna de cada uno de los instrumentos para averiguar si la fiabilidad era alta. Se halló que dentro del instrumento Tecno-estresores, la consistencia interna en Tecno-sobrecarga era de $\alpha = .870$, en Tecno-invasión $\alpha = .858$, en Tecno-complejidad $\alpha = .937$, en Tecno-inseguridad $\alpha = .777$ y en Tecno-incertidumbre $\alpha = .893$. En el instrumento de Tecnoestrés, en Escepticismo la consistencia interna era de $\alpha = .872$, en Fatiga $\alpha = .951$, en Ansiedad $\alpha = .889$ y en Ineficacia $\alpha = .849$. Por otro lado, en el instrumento de Compromiso y Satisfacción, se encontró una consistencia interna de $\alpha = .845$ y en el de Adecuación del espacio, ambiente y recursos digitales, se encontró un $\alpha = .696$. Dados estos resultados, se considera que la consistencia interna de todos las dimensiones es buena.

En segundo lugar, se hallaron las medias y desviaciones típicas para cada dimensión, diferenciando entre las dimensiones Tecno-sobrecarga, Tecno-invasión, Tecno-complejidad, Tecno-inseguridad y Tecno-incertidumbre en el cuestionario tecno-estresores, y entre las dimensiones Fatiga, Ansiedad, Escepticismo e Ineficacia en el cuestionario RED-TIC.

En la Tabla 1 se observan cada media y desviación típica de las variables agrupadas según el Tipo de Empleo. En el grupo docentes se muestran medias más altas que en el grupo no docentes en todas las dimensiones, exceptuando Tecno-inseguridad y Tecno-incertidumbre. Las dimensiones donde las distancias entre sus medias son mayores, son Tecno-invasión y Tecno-sobrecarga. En la dimensión Escepticismo, también se observa una distancia mayor entre las medias de los grupos, siendo la media del grupo docentes mayor.

Tabla 1

Descriptivos de las dimensiones según Tipo de Empleo

Dimensiones	Docentes (n=43)		No docentes (n=14)	
	M	DT	M	DT
Ambiente y Espacio E.T	3.90	0.64	3.68	0.81
Compromiso/Satisfacción	4.47	0.54	3.61	0.70
Tecno-estresores				
Tecno-sobrecarga	3.77	1.53	2.61	1.36
Tecno-invasión	3.63	1.59	2.21	1.34
Tecno-complejidad	2.40	1.64	1.44	1.44
Tecno-inseguridad	0.72	0.76	1.50	1.33
Tecno-incertidumbre	2.74	1.71	3.67	1.57
Tecnoestrés				
Ansiedad	1.81	1.61	1.52	1.27
Fatiga	2.71	1.85	2.14	1.58
Escepticismo	1.91	1.54	0.96	0.83
Ineficacia	1.39	1.33	0.91	1.08

En la Tabla 2, se puede observar los estadísticos descriptivos de la Carga Familiar. Se observa una tendencia de medias mayores para el grupo de carga familiar con respecto al grupo sin carga familiar. De igual manera, sólo en Tecno-complejidad y Tecno-invasión esta distancia es relevante.

Tabla 2

Descriptivos de las dimensiones según Carga Familiar

Dimensiones	Sin carga familiar (n=40)		Con carga familiar (n=17)	
	<i>M</i>	<i>DT</i>	<i>M</i>	<i>DT</i>
Adecuación Ambiente, Espacio E.T	3.92	0.71	3.65	0.62
Compromiso/Satisfacción	4.12	0.74	4.57	0.41
Tecno-estresores				
Tecno-sobrecarga	3.43	1.52	3.63	1.70
Tecno-invasión	3.04	1.61	3.84	1.62
Tecno-complejidad	1.93	1.60	2.72	1.62
Tecno-inseguridad	0.96	1.02	0.79	0.89
Tecno-incertidumbre	2.93	1.63	3.04	1.92
Tecnoestrés				
Ansiedad	1.66	1.37	1.71	1.66
Fatiga	2.48	1.67	2.78	2.10
Escepticismo	1.69	1.40	1.85	1.85
Ineficacia	1.21	1.18	1.41	1.52

Para estudiar si la mayor o menor Adecuación del ambiente, espacio y equipo tecnológico están relacionados con los 5 Tecno-estresores y las 4 dimensiones de Tecnoestrés, se realizó un análisis de correlación de Pearson. En la Tabla 3 se puede observar que existen correlaciones significativas negativas entre la Adecuación del ambiente, espacio y equipo tecnológico con: Tecno-sobrecarga $r = -.276$ ($p < .05$), Tecno-invasión $r = .309$ ($p < 0.5$), Tecno-complejidad $r = -.440$ ($p < .01$), Tecno-inseguridad $r = -.353$ ($p < .01$), Escepticismo $r = -.336$ ($p < .0$) y Ansiedad $r = -.393$ ($p < .01$). A más Adecuación del ambiente, espacio y equipo tecnológico, menos Tecno-sobrecarga, Tecno-invasión, Tecno-complejidad, Tecno-inseguridad, Escepticismo y Ansiedad.

Tabla 3

Correlaciones entre la adecuación con los Tecno-estresores y Tecnoestrés.

Dimensiones	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1 Adecuación A/E/E.T	1								
2 Tecno-sobrecarga	-.28*	1							
3 Tecno-invasión	-.31*	.8**	1						
4 Tecno-complejidad	-.44**	.49*	.46**	1					
5 Tecno-inseguridad	-.35**	.170	.14	.28*	1				
6 Tecno-incertidumbre	-.12	.24	.14	.15	.24	1			
7 Escepticismo	-.34*	.41**	.35**	.48**	.08	.09	1		
8 Fatiga	-.23	.54**	.61**	.51**	.24	.27**	.43**	1	
9 Ansiedad	-.39**	.56**	.49**	.71**	.41**	.28*	.61**	.74**	1
10 Ineficacia	-.25	.43**	.36**	.70**	.45**	.20	.47**	.51**	.79**

Nota. * $p < .05$, ** $p < .01$

Para estudiar el efecto del Compromiso y Satisfacción en los Tecno-estresores y en las dimensiones del Tecnoestrés, se volvió a realizar un análisis de correlación de Pearson. En la Tabla 4 se puede observar que existe una correlación significativa negativa entre Compromiso y Satisfacción, y Tecno-inseguridad $r = -.351$ ($p < .01$). A más Compromiso y Satisfacción, menos inseguridad a perder el puesto de trabajo.

Tabla 4.

Correlaciones entre Compromiso y Satisfacción con los Tecno-estresores y Tecnoestrés

Dimensiones	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1 Comprom/Satisfacc	1								
2 Tecno-sobrecarga	.04	1							
3 Tecno-invasión	.18	.80**	1						
4 Tecno-complejidad	.10	.49*	.46**	1					
5 Tecno-inseguridad	-.35*	.17	.14	.28*	1				
6 Tecno-incertidumbre	-.11	.24	.14	.15	.24	1			
7 Escepticismo	-.05	.41**	.35**	.48**	.08	.09	1		
8 Fatiga	.08	.54**	.61**	.51**	.24	.27*	.43**	1	
9 Ansiedad	-.07	.56**	.49**	.71**	.41**	.28*	.61**	.74**	1
10 Ineficacia	.32	.43**	.36**	.70**	.45**	.20	.47**	.51**	.79**

Nota. * $p < .05$, ** $p < .01$

Seguidamente se realizaron análisis de regresión lineal por pasos para obtener en qué medida las dimensiones de Tecno-estresores y Tecnoestrés

contribuían a explicar la Adecuación del ambiente, espacio y equipo tecnológico, y Compromiso y Satisfacción. Por una parte, se utilizó Adecuación del ambiente, espacio y equipo tecnológico como variable dependiente y las dimensiones de Tecnoestrés y Tecno-estresores como variables predictoras. En la Tabla 5 aparecen las variables que no fueron excluidas del modelo: Tecno-complejidad explica específicamente un 12,5% ($t(55)=-3.007$; $p=.004$) y Tecno-inseguridad explica un 0.05% ($t(55)=-2.026$; $p=.048$) de Adecuación del ambiente, espacio y equipo tecnológico. Este modelo explica 25% ($R^2= .250$) de la varianza ($F(2,54)=9.007$; $p=.000$).

Tabla 5.

Análisis de Regresión Lineal para Adecuación del ambiente, espacio y equipo tecnológico

Variable	B	Error típico	Beta	t	Sig.	Orden cero	Parcial	Parte
(Constante)	4.340	.142		30.536	.000			
Tecno-complejidad	-.155	.052	-.369	-3.007	.004	-.440	-.379	-.354
Tecno-inseguridad	-.175	.086	-.249	-2.026	.048	-.353	-.266	-.239

A su vez, se realizó análisis de regresión lineal por pasos para la variable criterio Compromiso y Satisfacción. Se utilizaron como variables predictoras: Tecno-sobrecarga, Tecno-invasión, Tecno-complejidad, Tecno-inseguridad, Tecno-incertidumbre, Escepticismo, Fatiga, Ansiedad e Ineficacia. En la Tabla 6, se observa que Tecno-inseguridad ($t(55)=-2.781$; $p=.007$) es la única variable que da significativa y explica un 12,3% ($R^2= .123$) de Compromiso y Satisfacción ($F(1,55)=7.732$; $p=.007$) en este modelo.

Tabla 6.

Análisis de Regresión Lineal para Compromiso y Satisfacción

Variable	B	Error típico	Beta	t	Sig.	Orden cero	Parcial	Parte
(Constante)	4.482	.118		37.958	.000			
Tecno-inseguridad	-.247	.089	-.351	-2.781	.007	-.351	-.351	-.351

Respecto a las diferencias de medias, para comprobar el efecto del Tipo de Empleo en las variables dependientes Adecuación del ambiente, espacio y equipo tecnológico, Compromiso y Satisfacción, Tecno-sobrecarga, Tecno-invasión, Tecno-complejidad, Tecno-inseguridad, Tecno-incertidumbre, Escepticismo, Fatiga, Ansiedad e Ineficacia, primero se realizaron MANOVA donde se obtuvo efecto significativo en el análisis multivariante según el Tipo de Empleo ($F(11,45)=5.477$; $p=.000$; $\eta_p^2=.572$). En el análisis univariante se encontró: Compromiso y Satisfacción ($F(11,45)=23.038$; $p=.000$; $\eta_p^2=.295$), Tecno-sobrecarga ($F(11,45)=6.357$; $p=.015$; $\eta_p^2=.104$), Tecno-invasión ($F(11,45)=8.996$; $p=.004$; $\eta_p^2=.141$), Tecno-inseguridad ($F(11,45)=6.487$; $p=.008$; $\eta_p^2=.121$) y Escepticismo ($F(11,45)=9.386$; $p=.033$; $\eta_p^2=.080$).

Posteriormente se llevó a cabo un contraste t para medias independientes. Se encontró significación en Compromiso y Satisfacción ($t(55) = 4.80$; $p=.000$), Tecno-sobrecarga ($t(55)=2.521$; $p=.015$), Tecno-invasión ($t(55)=2.999$; $p=.004$) y Tecno-inseguridad ($t(55)=-2.742$; $p=.008$). Los docentes ($M=4.47$, $DT=0.54$) se sienten más comprometidos y satisfechos en su organización que los no docentes ($M=3.61$, $DT=0.69$). Los no docentes ($M=2.61$, $DT=1.35$) perciben menos sobrecarga de trabajo por la presión de la tecnología que los docentes ($M=3.77$, $DT=1.53$). Sin embargo, la inseguridad a perder el trabajo por la constante actualización tecnológica está más presente en los no docentes ($M=1.50$, $DT=1.33$) que en los docentes ($M=0.71$, $DT=0.76$). También se realizó un contraste t para la variable Carga Familiar sin resultados significativos. En la Figura 2, se puede observar las medias de las distintas variables anteriormente mencionadas.

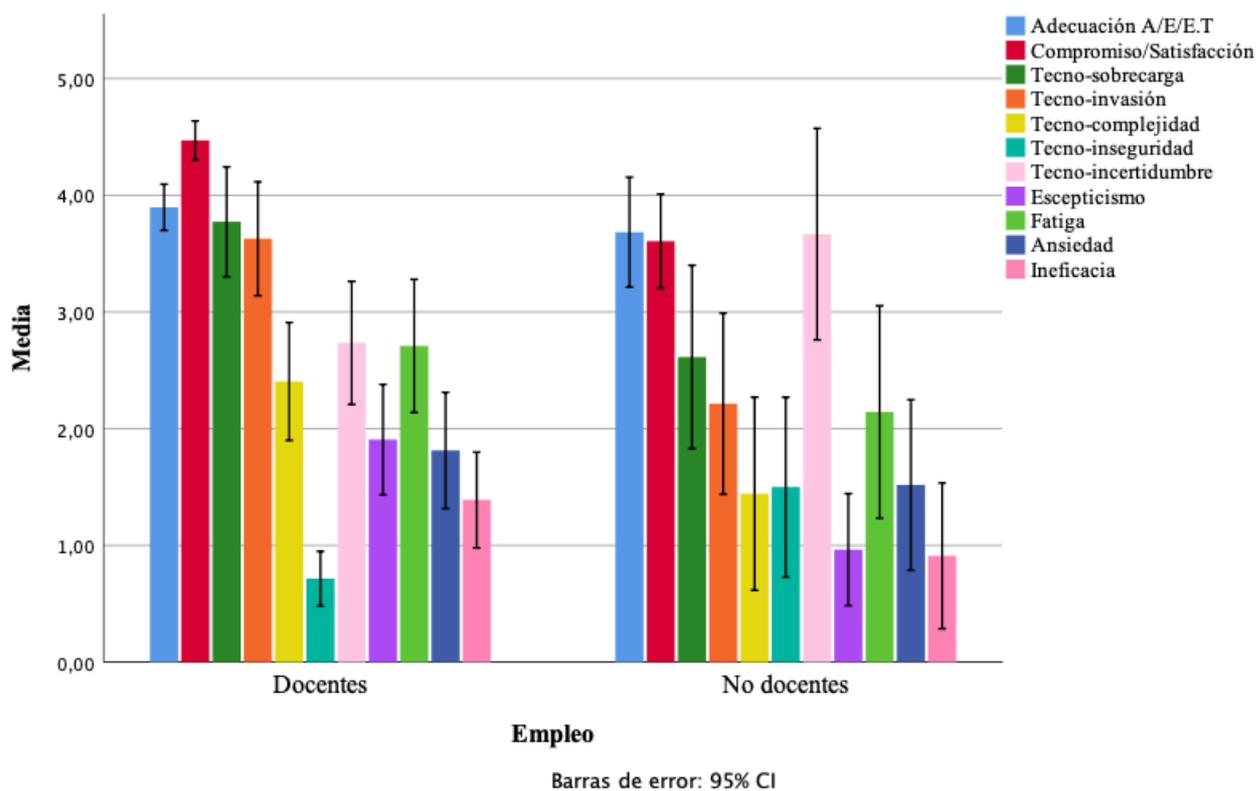


Figura 2. Gráfica según Tipo de Empleo

A continuación, se realizaron MANOVA y análisis de varianza para comprobar si existían diferencias significativas según las variables independientes Género, Edad, Nivel educativo, Años trabajando (experiencia), Años en la empresa (antigüedad), Horario, Espacio de teletrabajo, Dificultad para compatibilizar la vida familiar con el teletrabajo y Si habían realizado teletrabajo anteriormente. No se encontró ningún efecto significativo en la pruebas multivariada.

En las prueba univariada se encontró significación en las variables Edad y Dificultad para compatibilizar la vida familiar con el teletrabajo:

En relación a la variable Edad, los participantes se encontraban divididos en tres grupos: de 20 años a 36 años, 37 años a 52 años y más de 52 años. Se encontraron diferencias significativas en las dimensiones: Escepticismo ($F(2,54)=3.255$; $p=.046$; $\eta_p^2=.108$) e Ineficacia ($F(2,54)=5.511$; $p=.007$; $\eta_p^2=.170$). En las pruebas post-hoc, se realizaron comparaciones múltiples con ajuste de Scheffe, donde se obtuvo que las personas mayores de 52 años ($M=2.25$, $DT=1.45$) les interesa menos la tecnología que a las personas menores de 37 años ($M=1.05$, $DT=1.26$). Al igual que las personas mayores de 52 años ($M=1.95$, $DT=1.35$) se sienten más ineficaces al

utilizarlas que las personas menores de 37 años ($M=0.63$, $DT=0.85$). Se muestran las medias del grupo en cuestión en la Figura 3.

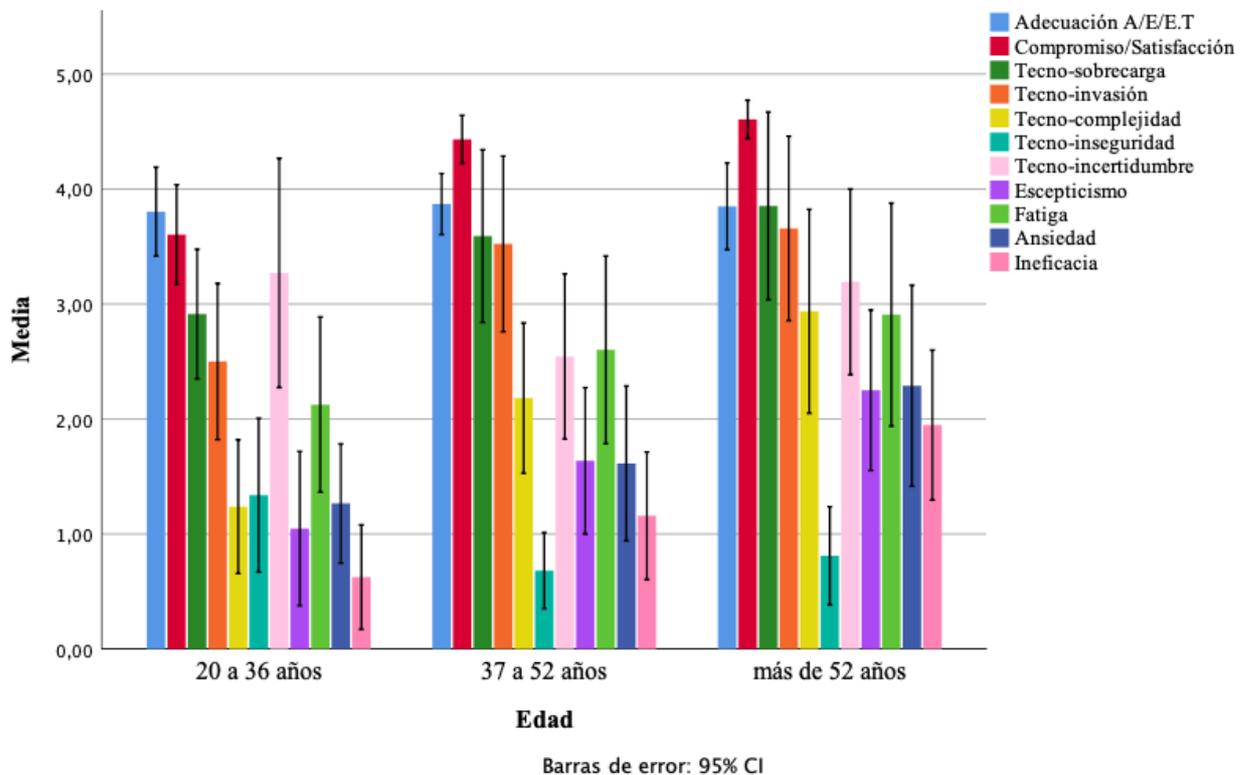


Figura 3. Gráfica según Edad

Por último, en relación a la variable independiente Dificultad para compatibilizar la vida familiar con el teletrabajo. Se encontró diferencias significativas en Tecno-sobrecarga ($F(3,53)= 5.560$; $p=.002$; $\eta_p^2=.239$), Tecno-invasión ($F(3,53)=5.967$; $p=.001$; $\eta_p^2=.252$) y Escepticismo ($F(3,53)=3.347$; $p=.026$; $\eta_p^2=.159$). En las pruebas post-hoc con ajuste Scheffe, el grupo que respondió tener mucha dificultad a la hora de la conciliación familiar ($M=5.05$, $DT=1.51$), tienen la percepción de tener más trabajo por culpa de la tecnología que los que respondieron no tener ninguna dificultad ($M=2.57$, $DT=1.79$). Al igual que, los mismos grupos, sienten las tecnologías más presente fuera del horario laboral y han perdido interés en ellas. En la Figura 4 se ejemplifican las medias de los 4 grupos en que se divide la variable Dificultad para compatibilizar la vida familiar con el teletrabajo.

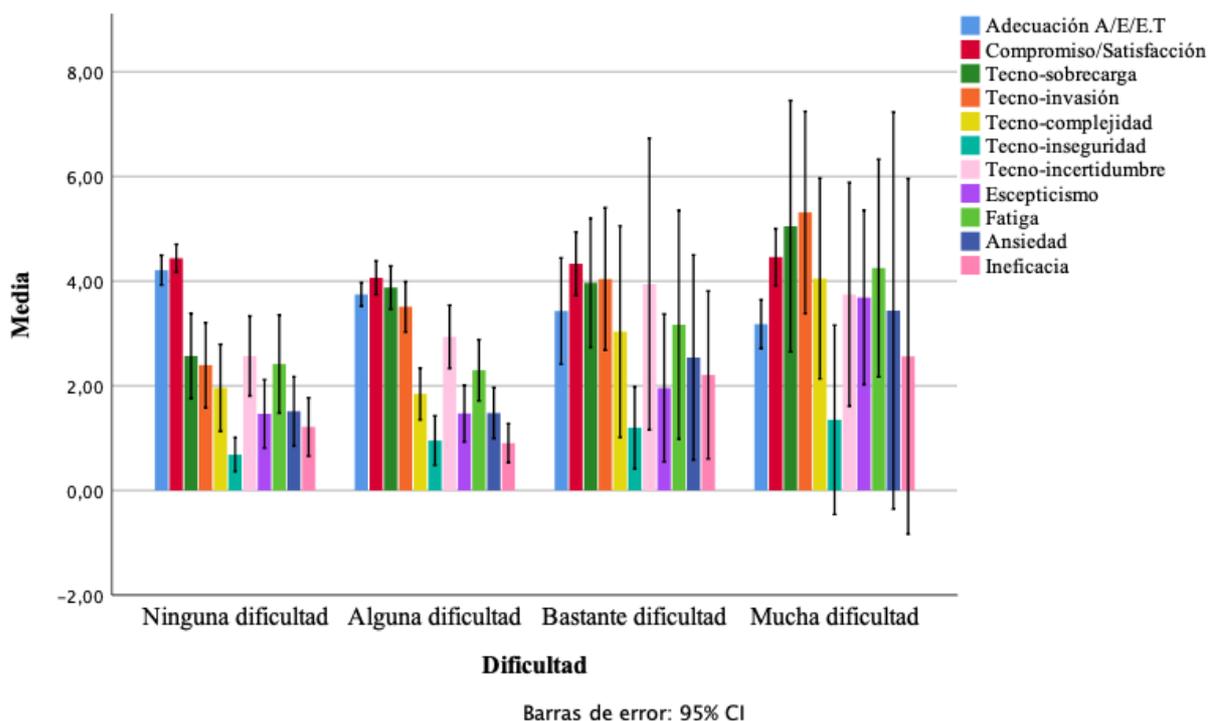


Figura 4. Gráfica según Dificultad para compatibilizar la vida familiar con el teletrabajo

Discusión

Según investigaciones anteriores, el Tecnoestrés es estrés producido por el mal uso de los recursos tecnológicos (Ayyagari et al., 2011). Su importancia destaca en la Prevención de Riesgos Laborales. A este respecto, se ha encontrado motivos para su estudio relacionado con el teletrabajo puesto que estas investigaciones presentan que el bienestar de los trabajadores disminuye al trabajar con tecnología. (Hartig et al., 2007), por lo que las empresas tienen que poner énfasis en su buen uso (Madsen, 2003). En este estudio se ha intentado explorar y aportar más información sobre el impacto del Tecnoestrés en el teletrabajo.

Para comenzar, se hallaron que los niveles de consistencia interna de las escalas eran buenos. Cabe destacar que sólo uno de ellos era de elaboración propia, siendo esta la escala de Adecuación de ambiente, espacio y equipo tecnológico. La escala de Tecno-estresores se adaptó del inglés al español del Modelo de Tecno-estresores de Tarafdar et al. (2007). Adicionalmente, se adaptó también la escala RED-TIC de Salanova (2004).

El objetivo principal de este estudio era la exploración del Tecnoestrés según el Tipo de Empleo, y si dimensiones como Carga Familiar y Compromiso con la empresa, entre otras, se relacionan con el modelo de Tecno-estresores de Tarafdar et al (2007). A su vez, también se analizaron las dimensiones Fatiga, Ansiedad, Escepticismo e Ineficacia de la escala RED-TIC (Salanova, 2004). De las evidencias anteriores, dado el tamaño de la muestra, la mayoría de análisis no dieron significativos.

En prime lugar, se analizaron los datos aportados por el protocolo para los dos grupos de Empleo. Se hallaron los estadísticos descriptivos para observar la tendencia de las medias aritméticas. Dadas las dimensiones medidas, se esperaba que el grupo de los no docentes mostrara medias menores puesto que las funciones de su trabajo requieren un uso de las TIC y otros recursos digitales superior a los docentes, y esta habituación a ellas, llevaría a mejores prácticas para evitar el estrés. Se encontró que exceptuando dimensiones como Tecno-incertidumbre y Tecno-inseguridad, las medias tendían a puntuaciones menores, cumpliendo el supuesto. La Tecno-incertidumbre se refería a las continuas actualizaciones y aprendizaje de las mismas, por lo que no es desacertado entender que en empleos como Soporte IT tengan actualizaciones que cambien de manera importante el sentido de sus funciones resultando en mayor carga mental y estrés. La Tecno-inseguridad se entiende como el miedo a ser remplazado por no ajustarse a las nuevas tecnologías; en general, la muestra de docentes eran trabajadores cuyos años de pertenencia a su empresa actual ocupaban todos los años de su vida laboral. En el cuestionario no se distinguió en el tipo de contrato, los docentes eran (en su mayoría) por su pertenencia a la universidad, funcionarios. Las características del contrato cambiarían entonces la percepción de las preguntas de Tecno-inseguridad. Teniendo en cuenta también que la variable Compromiso y Satisfacción dio alta en los docentes, este desajuste se podría explicar por estas razones. Esto se comprobó al realizar contraste t para hallar diferencia de medias significativas entre docentes y no docentes. Los dos grupos actúan de forma diferente y esta diferencia no está basada en el azar. Los docentes están más satisfechos y comprometidos con su organización. En cambio, en el contraste t para la variable Carga familiar, los resultados no concretaron nada significativo.

En segundo lugar, se analizaron el Tecnoestrés, la variable Adecuación del ambiente y espacio, y Compromiso según la Carga Familiar. Nuevamente, se esperaba que el grupo con carga familiar obtuvieran medias superiores en todas las dimensiones de Tecnoestrés. El supuesto se volvió a cumplir, exceptuando nuevamente en Tecno-inseguridad y Tecno-incertidumbre. A su vez, se obtuvo una media menor a la puntuación obtenida por el grupo sin carga familiar en Adecuación del ambiente y espacio, por lo cual este grupo tiene más interrupciones, y un ambiente menos adecuado para realizar teletrabajo. En su mayoría, las personas sin carga familiar eran del grupo de los no docentes, que cómo se vio anteriormente, habían obtenido medias mayores en Tecno-inseguridad y Tecno-incertidumbre.

En tercer lugar, se pretendía observar que tener una mejor adecuación del ambiente donde se realiza teletrabajo disminuiría el estrés por la tecnología. Esto se cumplió en Tecno-sobrecarga, Tecno-invasión, Tecno-complejidad y Tecno-inseguridad. Además de Ansiedad y Escepticismo. Estos resultados cambiaron al relacionar las variables con la dimensión Compromiso y Satisfacción. Los participantes tenían menos Tecno-inseguridad cuando su compromiso con la organización era mayor.

Es importante resaltar de los resultados la tendencia de que, a mayor edad, las personas tienen menos interés por la tecnología. Esto puede tener una explicación en el cambio generacional. El *smartphone* se popularizó a finales del 2000 y el *Internet* no ha visto una mayor aceleración de su uso hasta hace 15 años (Otto, 2017) En las personas de mayor edad, esta invasión de la tecnología ha sido más abrupta lo cual puede implicar una negatividad mayor en su uso.

Por último, se realizó análisis de varianza según la dificultad para compatibilizar la vida familiar. Sólo se encontró diferencias significativas en Tecno-sobrecarga, Tecno-invasión y Escepticismo. Las personas que respondieron tener mucha dificultad para la conciliación familiar percibían más sobrecarga de trabajo e invasión de la tecnología fuera de su horario laboral. Es decir, esta dificultad se puede ver explicada por la atención que requiere la tecnología y la carga de trabajo que esta añade al teletrabajo. No pueden desconectar de la tecnología, y esta impide separar

el trabajo de la vida familiar. Estas mismas personas piensan que la tecnología no aporta nada significativo a su trabajo.

Limitaciones

La primera limitación a la hora de diseñar el estudio fue el contexto en el que se encontraba España en el año 2020 con el virus COVID-19, afectando indirectamente en todos los aspectos del estudio. Entorno a esta situación, los participantes pudieron haber percibido erróneamente su estrés en respuesta al uso de las tecnologías cuando en sí era en respuesta a la situación actual del país.

La segunda limitación fue el tamaño de la muestra. En un principio al no encontrarse una muestra suficiente en el segundo grupo de participantes (no docentes) se tuvo que ampliar el tipo de empleo y características que se buscaba. Igualmente, aún así, la muestra no superó los 14 participantes, afectando a su posterior análisis de datos. Vinculado a este problema, en el protocolo se tuvo que haber precisado si las labores realizadas en su empleo requieren del uso de los recursos digitales cómo algo meramente administrativo o no.

Otra limitación fue la captación de muestra realizando teletrabajo. En España no existe ninguna regulación legal del teletrabajo, por lo que el número de trabajadores remotos es muy pequeño. Por lo mismo no se encontró tanta bibliografía localizada en una muestra española.

Finalmente, se encontró una limitación en la percepción del teletrabajo. Los trabajadores no tienen unas líneas que delimiten el trabajo remoto, por lo que se encuentra dificultad en distinguir si se está realizando teletrabajo, o sí se está terminando trabajo extra en el hogar.

A modo de conclusión, en futuras investigaciones cabría preguntarse si las principales funciones de un trabajo requieren el uso de las TIC como herramienta de finalización o secundaria. Puesto que existen trabajos en el que, aunque se utiliza recursos digitales para realizarlos, estos sólo son herramientas para comunicarse, para supervisar al empleado, o administrativas. Una investigación más centrada en este tema sería beneficiosa para el estudio del Tecnoestrés y para su prevención.

Otro aspecto relevante para ser explorado, es ahondar en la conciliación familiar como aspecto clave del teletrabajo. Uno de los primeros impulsos del teletrabajo era dedicar más tiempo a la familia o a la pareja, puesto que el trabajo ocupa más del 50% del día de una persona por regla general.

De igual manera, se debería volver a realizar la investigación con una muestra mayor y cuando exista un marco legal del teletrabajo en España. En el año 2020, recién se está planteando, por parte del Gobierno, la creación de una Ley de Trabajo a distancia, en vista de la precariedad presente en este ámbito durante los primeros meses del año.

Referencias

- Alonso, M. B. A., y Cifre, E. (2002). Teletrabajo y salud: un nuevo reto para la Psicología. *Papeles del psicólogo*, 83, 55-61. <https://tinyurl.com/y24yuptl>
- Anghel, B., Cozzolino, M. y Lacuesta, A. (2020). *El teletrabajo en España*. <https://tinyurl.com/y4nl4qek>
- Arnetz, B. B., y Wiholm, C. (1997). Technological stress: Psychophysiological symptoms in modern offices. *Journal of psychosomatic research*, 43(1), 35-42. [https://doi.org/10.1016/S0022-3999\(97\)00083-4](https://doi.org/10.1016/S0022-3999(97)00083-4)
- Ayyagari, R., Grover, V., & Purvis, R. (2011). Technostress: technological antecedents and implications. *MIS quarterly*, 831-858. <http://doi.org/10.2307/41409963>
- Bakker, A. B., y Demerouti, E. (2013). La teoría de las demandas y los recursos laborales. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 29(3), 107-115. <http://dx.doi.org/10.5093/tr2013a16>
- Buffer (2020). The 2020 State of Remote Work. <https://tinyurl.com/y46xq5y6>
- Bustos-Ordoñez, D. (2012). Sobre subjetividad y (tele)trabajo. Una revisión crítica. *Revista de estudios sociales*, 44, 181-196. <https://doi.org/10.7440/res44.2012.17>
- Comisión Europea. (2002). *Teletrabajo: El nuevo acuerdo es positivo para los trabajadores y para las empresas, dice la comisión*. <https://tinyurl.com/yxhmxqd2>
- Delgado, C. y Jiménez, J. (2014). Percepciones sobre el teletrabajo en Colombia. <https://tinyurl.com/y5ojkrop>
- Falcón, A. y Díaz, L. (2007). Variables que predicen la satisfacción y la motivación de los directores de organizaciones educativas. *Avances de Supervisión Educativa*, 6, 1-46. <https://tinyurl.com/yxmykwx5>
- Figueroa, J.C (2020). ¿Cómo avanza la nueva ley que regula el trabajo en España? *GN Diario*. <https://tinyurl.com/y3jys3us>
- Fowler, C. A., & Hammell II, R. J. (2011). A hybrid intelligence/multi-Agent system approach for mining information assurance data. In *2011 Ninth International Conference on Software Engineering Research, Management and Applications*, 169-170. <https://doi.org/10.1109/SERA.2011.23>

- Garrett, R. K., y Danziger, J. N. (2007). Which telework? Defining and testing a taxonomy of technology-mediated work at a distance. *Social Science Computer Review*, 25(1), 27-47. <https://doi.org/10.1177/0894439306293819>
- Gaudioso, F., Turel, O., & Galimberti, C. (2017). The mediating roles of strain facets and coping strategies in translating techno-stressors into adverse job outcomes. *Computers in Human Behavior*, 69, 189-196. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2016.12.041>
- Global Workplace Analytics. (s.f). *Latest Work-at-Home/Telecommuting/Mobile Work/Remote Work Statistics*. Recuperado el 23 de Junio de 2020, de <https://tinyurl.com/yb5xyhn7>
- Golden, T. D., Veiga, J. F., y Dino, R. N. (2008). The impact of professional isolation on teleworker job performance and turnover intentions: Does time spent teleworking, interacting face-to-face, or having access to communication-enhancing technology matter?. *Journal of Applied Psychology*, 93(6), 1412. <https://doi.org/10.1037/a0012722>
- Hilbrecht, M., Shaw, S. M., Johnson, L. C., & Andrey, J. (2008). 'I'm home for the kids': contradictory implications for work-life balance of teleworking mothers. *Gender, Work & Organization*, 15(5), 454-476. <https://doi.org/10.1111/j.1468-0432.2008.00413.x>
- Lapierre, L. M., & Allen, T. D. (2006). Work-supportive family, family-supportive supervision, use of organizational benefits, and problem-focused coping: implications for work-family conflict and employee well-being. *Journal of occupational health psychology*, 11(2), 169. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.11.2.169>
- Lei, C. F., y Ngai, E. W. (2014). *The double-edged nature of technostress on work performance: A research model and research agenda*. <https://tinyurl.com/yxstun4u>
- Madsen, S. R. (2003). The effects of home-based teleworking on work-family conflict. *Human Resource Development Quarterly*, 14(1), 35-58. <https://doi.org/10.1002/hrdq.1049>
- Niles, J. S. (1994). *Beyond telecommuting: a new paradigm for the effect of telecommunications on travel*. USDOE Office of Energy Research, Washington, DC (United States). <https://doi.org/10.2172/10188598>

- Oficina Europea de Estadística. (6 de febrero de 2020). *How usual is it to work from home?* <https://tinyurl.com/yxrmg4ml>
- Okolo, D., Kamarudin, S. y Ahmad, U.N.U. (2018). An exploration of the relationship between technostress, employee engagement and job design from the Nigerian banking employee's perspective. *Management Dynamics in the Knowledge Economy*, 6(4), 511-531. <https://doi.org/10.25019/MDKE/6.4.0>
- Otto, C. (26 de febrero de 2017). Diez años usando smartphones: así nos ha cambiado la vida en esta década. *La Vanguardia*. <https://tinyurl.com/yxnb7k4>
- 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. <https://doi.org/10.1287/isre.1070.0165>
- Real Academia Española. (s.f.). Cultura. En Diccionario de la lengua española. Recuperado el 12 de Junio de 2020, de <https://dle.rae.es/teletrabajo>
- Rubbini, N. (2012). *Los riesgos psicosociales en el teletrabajo*. <https://tinyurl.com/yxvvglo4>
- Salanova, M. (2004). WONT (Work & New Technologies). *Cuestionario RED-TIC* Universitat Jaume I de Castellón. <http://www.wont.uji.es>.
- Salanova, M., Llorens, S., y Cifre, E. (2013). The dark side of technologies: Technostress among users of information and communication technologies. *International journal of psychology*, 48(3), 422-436. <https://doi.org/10.1080/00207594.2012.680460>
- Schaufeli, W.B., Taris, T.W., y Bakker, A.B. (2008). It takes two to tango: Workaholism is working excessively and working compulsively. R.J. Burke, y C.L. Cooper (Eds.), *The long work hours culture: Causes, consequences and choices*, 203-226.
- Tarafdar, M., Bolman Pullins, E., y Ragu-Nathan, T. S. (2014). Examining impacts of technostress on the professional salesperson's behavioural performance. *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 34(1), 51-69. <https://doi.org/10.1080/08853134.2013.870184>
- Tarafdar, M., Tu, Q., Ragu-Nathan, B. S., y Ragu-Nathan, T. S. (2007). The impact of technostress on role stress and productivity. *Journal of management information systems*, 24(1), 301-328. <https://doi.org/10.2753/MIS0742-1222240109>

Tarafdar, M., Tu, Q., y Ragu-Nathan, T. S. (2010). Impact of technostress on end-user satisfaction and performance. *Journal of management information systems*, 27(3), 303-334. <https://doi.org/10.2753/MIS0742-1222270311>