



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES ZARAGOZA**

CARRERA DE PSICOLOGÍA

**SIGNIFICADO PSICOLÓGICO DE TECNOESTRÉS EN
TRABAJADORES DE LA CIUDAD DE MÉXICO
PAPIIT IN302922**

TESIS

Que para obtener el título de:
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

Presenta

DIEGO ARMANDO AGUILAR RODRÍGUEZ

Directora de tesis:

DRA. SARA GUADALUPE UNDA ROJAS

Asesores:

**MTRA. JULIETA MONJARAZ CARRAZCO
MTRO. CARLOS ALBERTO ESQUIVEL LOZADA
DR. JOSÉ HORACIO TOVALÍN AHUMADA
DRA. MARLENE RODRÍGUEZ MARTÍNEZ**



CIUDAD DE MÉXICO

2022



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



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.

Agradecimientos

A mis padres y hermana por su apoyo en todo momento y sus enseñanzas. A mis abuelitos y familia que están siempre conmigo. Gracias.

A la ayuda de mi directora de tesis, a mis asesores y sinodales por su tiempo y esfuerzo.

Al proyecto PAPIIT IN302922 por el apoyo a la creación de este trabajo.

ÍNDICE

RESUMEN	5
INTRODUCCIÓN	6
CAPITULO 1. ¿QUÉ SON LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC)?	9
Las TIC en el trabajo.	11
CAPITULO 2. ¿QUÉ ES EL ESTRÉS?	17
Las fases del estrés	17
CAPITULO 3. ESTRÉS LABORAL	25
Modelos Del Estrés Laboral	30
1.-Modelo Demanda-Control-Apoyo Social:.....	30
2.- Modelo Esfuerzo- Recompensa. De Siegrist	33
3.- Modelo Demanda-Recursos Bakker Y Demorouti	35
CAPITULO 4. ¿QUÉ ES EL TECNOESTRÉS?	37
CAPITULO 5. ALGUNOS ESTUDIOS DE TECNOESTRÉS EN MÉXICO.	44
CAPITULO 6. CUESTIONARIOS PARA EVALUAR EL TECNOESTRÉS	48
1. Cuestionario CET o Cuestionario de Experiencias relacionadas con el trabajo (2000):	48
2. Cuestionario RED.es o Cuestionario de Recursos Emociones y Demandas (2002)	49
3. Cuestionario RED_General o Cuestionario de Recursos, Emociones/Experiencias y Demandas General (2003):.....	50
4. Cuestionario RED_TIC o Cuestionario de Recursos, Emociones-Experiencias y Demandas en usuarios de TIC (2004):.....	51
5. Cuestionario RED_TT o Cuestionario de Recursos, Emociones/Experiencias y Demandas en teletrabajadores (2004):.....	52
CAPITULO 7. ¿QUÉ SON LAS REDES SEMÁNTICAS Y EL SIGNIFICADO PSICOLÓGICO?	53
Redes Semánticas y Significado Psicológico	55
Objetivo.....	61
Objetivos específicos:	61
CAPITULO 8. MÉTODO	62
Enfoque	62
Alcance.....	62
Diseño	62

Muestra.....	63
Tipo de muestreo	63
Criterio de Inclusión.....	63
Criterio de Exclusión.....	64
Instrumento.....	64
Procedimiento	64
Análisis de los datos.....	65
CAPITULO 9. RESULTADOS	67
Resultados por Sexo.....	69
Resultados por Edad.....	74
Análisis por Antigüedad.....	77
Análisis por Tipos de Contrato	81
CAPITULO 10. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN	86
Análisis: Base completa.	86
Análisis: Sexo Femenino.	86
Análisis: Sexo Masculino.	87
Análisis: Diferencias entre el sexo masculino y el femenino.	88
Análisis por Edad: Mayores a 36 años. 18:35, 36:70.....	90
Análisis por Edad: Menores a 36 años.	91
Análisis: Diferencias entre los trabajadores mayores y menores a 36 años.....	91
Análisis por Antigüedad laboral: Trabajadores con antigüedad mayor a 8 años.	95
Análisis por Antigüedad laboral: Trabajadores con antigüedad menor a 8 años.	95
Análisis: Diferencias entre trabajadores con antigüedad laboral mayor y menor a 8 años.	96
Análisis por Tipo de contrato: Trabajadores con contrato Interino.....	99
Análisis por Tipo de contrato: Trabajadores con contrato base o definitivo.	100
Análisis por Tipo de contrato: Trabajadores sin contrato.....	101
Análisis: Diferencias entre los tres tipos de contratos (Interino, Contrato base o definitivo y Sin contrato).	101
CONCLUSIONES:	107
BIBLIOGRAFÍA	110

RESUMEN

La presente investigación, tiene como objetivo realizar un estudio exploratorio acerca del significado psicológico del tecnoestrés por medio de las redes semánticas naturales en una muestra de 238 trabajadores de la Ciudad de México que laboran mediante a lo que se denomina Home Office. Los trabajadores contaron con un promedio de edad de 36 años. Se hizo uso de la propuesta de redes semánticas de Reyes Lagunes (1993). La palabra-estimulo que se presentó fue tecnoestrés y se solicitó cinco descriptores jerarquizados con un valor numérico del uno al cinco. Se trabajaron cinco grupos: el general, por sexo, edad, antigüedad laboral y tipo de contrato.

Los principales descriptores para la muestra tota fueron: estrés ansiedad, cansancio y tecnología, al parecer el uso de la tecnología para hacer frente al home office está afectando la vida diaria de este grupo de trabajadores, especialmente a las mujeres, quienes señalaron más estrés, trabajo y carga laboral en comparación a los trabajadores de sexo masculino. Por otra parte, los trabajadores mayores a 36 años señalan más ansiedad y cansancio que su contraparte. También, quienes cuentan con una antigüedad laboral mayor a 8 años señalan más cansancio en comparación al otro grupo. Por último, en cuanto a los trabajadores y el tipo de contrato se observó que quienes cuentan con contrato interino señalaron más ansiedad y trabajo. En los resultados se observa una gran variedad de significados atribuidos a la tecnología.

Palabras clave: **tecnoestrés, significado psicológico, redes semánticas naturales, trabajadores.**

INTRODUCCIÓN

En diciembre de 2019, se reportó el brote de una nueva variedad de coronavirus en todo el mundo, este brote surgió en la provincia de Wuhan, China: SARS-CoV-2, la cual ocasiona una enfermedad respiratoria muy infecciosa: COVID-19, lo cual puede llegar a ocasionar la muerte a una persona contagiada. Dada esta enfermedad ha sido un problema para los distintos gobiernos, más que nada en las siguientes áreas: economía, seguridad nacional y por supuesto el sistema de salud, dichas áreas, se han visto afectados considerablemente por los efectos perniciosos de esta pandemia y por las medidas utilizadas para contrarrestarla (Ortiz-Arellano, 2020). La fuerte propagación de este virus hizo la suspensión de actividades tanto de sectores privados, públicos y sociales en donde se ve involucrado el aglomeramiento de personas.

La pandemia ha mostrado cambios definitivos en diferentes ámbitos, por ejemplo, en la educación, la atención médica, de los usos y consumos culturales y también en el trabajo, que se han convertido a lo denominado como actividades “a distancia” haciendo uso de tecnologías. Se observa que el cambio de estos procesos venía incrementándose, sin embargo, se logró un impulso decisivo durante la pandemia, que, junto con la tecnología que se desarrolló en diversas situaciones, incrementó aún más la desocupación actual y futura (Menéndez, 2020).

En este trabajo se hará uso de las Redes Semánticas Naturales lo cual es una herramienta que se basa en la asociación que permite explorar el significado psicológico de diferentes conceptos-estímulos presentados. Es así, que el significado implica una red conceptual que al ser procesada mentalmente se denomina “significado psicológico”.

Dicho lo anterior, en este estudio se desea observar cual es el Significado Psicológico de tecnoestrés en trabajadores de la Ciudad de México que han realizado sus actividades laborales a distancia. La muestra se conformó por 238 trabajadores y se hizo una comparación entre cinco grupos (grupo general, por sexo, edad, antigüedad laboral y tipo de contrato)

En el capítulo 1 revisaremos que son las Tecnologías de la Información y la Comunicación y su uso en el trabajo.

En el capítulo 2 se revisará la definición del estrés, así como sus consecuencias.

Por otro lado, en el capítulo 3 se revisará lo que es el estrés laboral y también los modelos que existen.

En el capítulo 4, se observará lo que es el tecnoestrés, sus consecuencias e información relevante para entender este fenómeno. Mientras, que en el capítulo 5 revisaremos algunos estudios de tecnoestrés que se han realizado en México. También, se observará en el capítulo 6 algunos cuestionarios que sirven para evaluar dicho fenómeno.

Mientras tanto, en el capítulo 7, se analizará que son las redes semánticas y el significado psicológico.

En el capítulo 8 encontraremos el método usado para este trabajo. El capítulo 9 mostrara los resultados de esta investigación, mientras que en el capítulo 10 nos encontraremos con el análisis y discusión de este trabajo comparando los 5 grupos (general, sexo, edad antigüedad laboral y tipo de contrato). Finalmente, terminaremos con las conclusiones y con la Bibliografía.

CAPITULO 1. ¿QUÉ SON LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC)?

Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) como lo son los equipos de cómputo, redes locales, multimedia, internet y lo relacionado al mundo digital lo podemos definir como recursos de elaboración, almacenamiento e información digitalizada que todo es basado mediante el uso de tecnología informática. Lo anterior trae como consecuencia cambios y transformaciones en lo económico, social y cultural.

Las TIC son la agrupación de tecnologías que dan la pauta para el acceso, producción, tratamiento y comunicación de información en distintas modalidades como lo puede ser, texto, imagen o sonido. El elemento más representativo de las nuevas tecnologías es sin duda el internet y los ordenadores, ya que esto marco el cambio de la tecnología y el ser humano. Cabe mencionar que las TIC se desarrollaron a partir de grandes avances científicos que fueron producidos en los campos de la informática y las telecomunicaciones (Belloch, 2011).

Se establece que actualmente nos encontramos en una nueva etapa de civilización humana tecnológica denominada como “sociedad de la información y el conocimiento” esto dado por el gran impacto social de las tecnologías de hoy en día (Cejas y Picarel, 2009). Además de la existente necesidad de una adaptación favorable a esta nueva sociedad del conocimiento en donde lo primordial y donde

recaerá la importancia es en los procesos informáticos y de telecomunicaciones (Delgado, 2009).

En esta sociedad del conocimiento el impacto de las TIC nos ha mostrado grandes cambios, en relación con el manejo de contenido y manipulación de tecnología, de esta manera el sentido del conocimiento se encuentra emergida en nuestra sociedad, dando una gran importancia a aspectos tecnológicos (Hernández, 2017). En la época en la que vivimos la información que encontramos en internet se puede catalogar de acceso ilimitado e inmediato, donde convergen diferentes dimensiones en el individuo que van desde la política, educación, e incluso la economía.

La importancia de las Tecnología de la Información y Comunicación ha traído cambios numerosos y significativos en la sociedad. La aceptación de las TICs trae resultados a numerosos ámbitos de la vida humana (Sánchez, 2017).

Existen algunos riesgos en el uso de las TIC, como, por ejemplo, se ha observado un aumento en las desigualdades sociales, como se ha mencionado hoy en día las TIC parece estar sumergida en la vida de todas las personas, sin embargo, existen personas que no cuentan con acceso a internet e incluso a aparatos tecnológicos. Otro riesgo es la homogeneización, el cual proyecta una desigualdad en cuanto a contenido, idiomas y cultura; privilegiando a unos más que otros, descartando o dejando de lado las particularidades de otros pueblos. Por último, la abundancia descontrolada de información es otro problema en el uso de las TIC

porque se corre el riesgo de darle mucha importancia a información que encontramos en internet y que esta pueda ser completamente errónea (Sánchez, 2017).

Las TIC en el trabajo.

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación han dado como resultado al desarrollo de nuevas formas de trabajo, además de que han servido para recuperar propuestas que en su momento fueron dificultosas porque no se contaba con la tecnología para su realización (Cejas y Picorel, 2009).

En las últimas décadas las TIC han tenido un gran impacto en nuestra sociedad y en el sector organizacional. Actualmente, es muy difícil creer que una organización sea exitosa sin el apoyo de las TIC para la gestión y administración, además del uso de tecnologías por parte del trabajador (Plua, 2017).

El aumento en el uso diario de las TIC ha tenido una gran importancia en el mundo laboral, principalmente en la estructura, el entorno organizacional e incluso la ubicación del lugar del trabajo (Gonzales, 2019). Este avance de las nuevas tecnologías ha dado lugar a lo que se denomina cuarta revolución industrial y con esto se ha empezado a generar nuevos escenarios en el mundo laboral.

De acuerdo con Cano-Pita (2018) las TIC han transformado la manera de trabajar y gestionar recursos, son un elemento importante para la productividad

dando como resultados el sustento del trabajo en equipo, además de agilizar las comunicaciones. Un buen uso de las TIC permite a las organizaciones producir más, una mejor calidad de servicio, y también aprovechamiento del tiempo.

La adopción del uso de las TIC en las organizaciones ha marcado la importancia en el crecimiento de la productividad laboral incentivando innovaciones para el aumento de competitividad en los trabajadores. El uso de estas tecnologías ha modificado cambios en los procesos de métodos de trabajo, las relaciones de producción y también en las estructuras dentro de los organismos organizacionales (Buenrostro, 2015).

Actualmente con la gran expansión de las TIC en el ámbito económico, las organizaciones deben adaptarse a estas nuevas condiciones tecnológicas para integrarse a estos nuevos procesos de innovación tecnológica, ya que en caso de no hacerlo existirían problemas como de tiempo o económicos.

Las TIC han cobrado un papel importante en la influencia de las organizaciones. Su ayuda va desde la automatización de las tareas del trabajador, el soporte a la planificación, el análisis y la toma de decisiones, además de que también ha brindado ayuda en la existencia de una interacción interna y a la integración de sistemas empresariales. Las TIC también han favorecido el nacimiento de nuevas vinculaciones con otras organizaciones tomando en cuenta la competitividad, la

calidad, la flexibilidad y capacidad para adaptarse a nuevas necesidades tecnológicas (Alderete y Jones, 2019).

Actualmente, el uso de la tecnología en la vida diaria, lo podemos observar en actividades cotidianas, tareas laborales y/o educativas. El alcance de dichas tecnologías es tan grande que muestran un impacto desde las personas que realizan compras de manera “online” a quienes se comunican con personas de otros países, hasta quienes realizan trámites mediante programas informáticos y quienes usan esta tecnología como un puente para búsqueda de información. Con todo esto, se expresa la importancia que han tenido las TIC en la sociedad moderna. Es interesante que lo que parecía ser usado por grandes compañías transnacionales hoy en día está en mano de todos, inclusive de microempresas. Las organizaciones juegan un papel muy importante en el desarrollo de toda economía debido a su gran relación e incidencia en la creación de empleos y de crecimiento económico, por tal motivo es importante incluir el uso de las TIC (Guzmán y Fuentes, 2016). Se debe de tomar en cuenta que las TIC son una necesidad en estos días para poder sobrevivir en este nuevo mundo digital, para así lograr crear nuevas ventajas en la información y en la innovación para la creación de nuevas estrategias, dando como consecuencias mejores resultados para la organización.

En los últimos años, las tecnologías de la información y comunicación han sido de gran relevancia en nuestra sociedad porque han tomado un papel muy importante en los campos laborales lo que ha marcado un cambio radical en la

digitalización de la información. El uso de las TIC también ha representado una transición importante en las relaciones interpersonales dentro del marco organizacional tomando en cuenta la forma de divulgar y reproducir la información.

En relación con lo anterior Guzmán y Fuentes (2016) proponen ciertas propiedades a las TIC en relación a la organización. La primera es la inmaterialidad, el cual se entiende como la digitalización de la información, es decir, la disposición de los datos de manera electrónica y que son almacenados en una red. La segunda propiedad es la Instantaneidad, referida como la rapidez con la que se consigue la información. La tercera es la Interactividad, la cual permite el intercambio de información y la última es la automatización de las tareas en la organización el cual permite economizar recursos.

En cuanto a la incorporación de las TIC a nivel organizacional, se observan factores relacionados a las características de la empresa, a la tecnología y la del entorno empresarial. Hablando de las características de la empresa el aspecto más notable es el tamaño, lo que demuestra que una empresa grande cuenta con un mayor número de recursos técnicos, además de que existe una presión competitiva entre los miembros de la organización. En el factor de la tecnología encontramos características como el costo de mantenimiento de la tecnología y de capacitación personal. Por último, en el factor relacionado con el entorno se observa la infraestructura de tecnología (Guzmán y Fuentes, 2016).

Por otro lado, Buenrostro (2015) menciona que los efectos del uso de las TIC en las organizaciones se presentan de dos formas. La primera se encuentra relacionado a lo denominado como capital-trabajo que se ve reflejado en el crecimiento de la productividad de los trabajadores. Por otro lado, en la segunda forma se encuentran los cambios organizacionales internos, además de los procesos de uso y manipulación de la tecnología. De acuerdo con un estudio realizado por Buenrostro (2015) encontró que las pequeñas empresas del estado de Aguascalientes, México cuentan con un nivel elevado de equipamiento básico en TIC, sin embargo, se debe de poner en marcha la adopción de mejores tecnologías para mejores resultados. Se encontró que no existe capacitación en el uso de tecnologías, limitando los efectos sobre la competitividad y el crecimiento.

La aplicación de las TIC de forma adecuada puede traer grandes resultados para una organización, podemos encontrar una mejora en la productividad, la calidad, el control y también facilita la comunicación entre los miembros, sin embargo, hay que tener en cuenta que introducir las TIC en procesos organizacionales no garantiza el gozar de estas ventajas. Cano-Pita (2018) expresa que, para lograr estos efectos positivos, se deben de cumplir los siguientes requisitos: tener conocimientos en cuanto a los procesos de la organización, planificar detalladamente las necesidades tecnológicas e incorporar los más básicos hasta los más complejos.

Las TIC en el ámbito laboral ha traído nuevas situaciones de trabajo y cambios que han traído grandes beneficios, sin embargo, también se han identificado nuevos riesgos laborales. Entre los principales problemas de salud a lo que se enfrentan los trabajadores por el uso de las TIC se pueden agrupar en tres tipos de dimensiones: problemas visuales, problemas músculo esqueléticos, problemas psicosociales, trastornos de sueño e incluso problemas dermatológicos. Ante lo anterior, queda remarcada la importancia de identificar de forma adecuada estos riesgos para su futura evaluación garantizando las condiciones de seguridad y salud en los trabajadores (Gonzalez et al., 2019).

CAPITULO 2. ¿QUÉ ES EL ESTRÉS?

El término estrés fue acuñado por el fisiólogo Hans Selye en 1926 como una perspectiva psicobiológica. En su significado inicial estrés significa respuesta, y, por lo tanto, al estímulo que da como respuesta el estrés se le conoce como estresor. Sin embargo, hasta ese entonces, la palabra estrés se usaba solo en la ingeniería para intuir los efectos de una fuerza en contra de una resistencia (Barrio, 2006). Fue hasta el año de 1973, Selye definió al estrés como “la respuesta no específica del cuerpo a cualquier demanda que sobre él se ejerce”. Selye analizó a distintos pacientes y se dio cuenta que mantenían características en común, como la pérdida de peso, apetito y otros síntomas inespecíficos, a lo cual llamó Síndrome General de Adaptación, es así que el estrés se definió como la respuesta no específica del organismo para hacer frente a las demandas que se le presenten (Álvarez-Silva, 2018).

Las fases del estrés

De acuerdo con Ávila (2014) el estrés cuenta con 3 fases: alarma o huida, resistencia y agotamiento:

Fase de alarma o huida, en esta fase el cuerpo se prepara para producir el máximo de energía que se da cuando enfrentamos una situación difícil, con los consecuentes cambios químicos. El cerebro, entonces, envía señales que activan la secreción de hormonas, que mediante una reacción en cadena provocan diferentes

reacciones en el organismo, como tensión muscular, agudización de los sentidos, aumento en la frecuencia e intensidad de los latidos del corazón, elevación del flujo sanguíneo.

Fase de resistencia, que es cuando se mantiene la situación de alerta, sin que exista relajación. El organismo intenta retornar a su estado normal, y se vuelve a producir una nueva respuesta fisiológica, manteniendo las hormonas en situación de alerta permanente.

Fase de agotamiento, sucede cuando el estrés se convierte en crónico, y se mantiene durante un período de tiempo que varía en función de cada individuo. Esta última fase es la que más problemas ocasiona, pues si la activación, la tensión, los estímulos y demandas estresantes no disminuyen, el nivel de resistencia termina por agotarse, apareciendo de nuevo la alarma y en consecuencia los problemas tanto físicos como psicológicos. Esta fase provoca debilidad, se descansa mal, aparece sensación de angustia y deseo de huida.

Hoy en día, la palabra estrés la podemos escuchar cotidianamente ya que su difusión se ha convertido en un término muy común de tal modo que se ha considerado como una parte normal de nuestras vidas llegando a ser inevitable retomando la importancia de que los seres humanos aprendamos a identificar eventos importantes que traen como consecuencia estrés, de esta forma lograremos hacer un análisis de los eventos que nos pueden estar estresando para dar paso a una respuesta más saludable (Barrio, 2006).

El estrés propicia una gran tensión producida por situaciones de gran esfuerzo, además se percibe preocupación extrema y/o grave sufrimiento. El estrés ha sido puntapié por su complejidad en explicación, su definición y por sus principios psicológicos (Cruz, 2019). Es entonces que el estrés ha estado y estará en la vida diaria de las personas, tanto en la cultura como en la forma de vivir del individuo. Los rasgos personales de las personas también influyen en el incremento o decremento del fenómeno llamado estrés. Lo anterior también se le denomina estresores o riesgos psicosociales.

Los seres humanos ante un estresor pueden reaccionar de dos formas. La primera es que la persona responda con una conducta de evitación como, por ejemplo, huir, mirar hacia otro lado, etc. Mientras que la otra forma de reaccionar es la de afrontamiento, en donde la persona enfrentará el estresor. Es importante mencionar que la manera en que se afronte el estrés no solo va a depender de las características del estresor, sino también un punto importante son los recursos con los que cuente la persona para enfrentarlo (Barrio, 2006).

Por otra parte, identificamos al eustrés y al distrés. El primero es referido como positivo y se entiende como la cantidad justa de estrés llegando a ser estimulante y saludable ya que ocasiona llevar a cabo las tareas de forma más rápida y eficaz, permitiendo que la persona responda de forma adecuada a los retos y a los cambios de la vida diaria. El distrés es considerado como negativo cuando las demandas suponen un deterioro de la vida social y laboral de la persona, como por

ejemplo una enfermedad grave o el despido laboral (si es que es representativo para la persona) (García-Moran, 2016).

Hoy en día se reconocen diferentes enfermedades que se relacionan con el estilo de vida de la persona, cuando se habla de este estilo de vida, nos referimos a las cogniciones, emociones, creencias, relaciones, la influencia de la sociedad e incluso el tipo de alimentación. Debemos de reconocer que el estrés se encuentra emergido en nuestro estilo de vida y tendremos que reconocer la cantidad de estrés al que nos enfrentamos (Barrio, 2006).

De acuerdo con García-Moran (2016) el estrés cuenta con una sintomatología muy extensa que van desde síntomas físicos como psíquicos.

- 1. Síntomas físicos: dolores de cabeza, gastritis, aumento de presión arterial, sudoración, taquicardia obesidad y sobrepeso, temblor corporal, enfermedades cardíacas, tensión muscular, tics nerviosos falta o aumento de apetito, diarrea o estreñimiento, insomnio, tartamudeos, e incluso problemas dermatológicos como el acné, rosácea, urticaria y arrugas.

- 2. Síntomas psíquicos: Mala capacidad de concentración, mala toma de decisiones puede aparecer ansiedad, cogniciones deterioradas como el pensamiento catastrófico, miedo y pánico, preocupación excesiva, irritabilidad, disminución de la autoestima y del apetito sexual.

El estrés es un gran tema de interés para los profesionales de la conducta humana, por el deseo de conocer los efectos que ocasionan en la salud física y mental de las personas, además de conocer cómo es su influencia en el rendimiento académico y laboral. Este tema de interés puede llegar a dar como resultados trastornos, desórdenes familiares y sociales (Naranjo, 2009).

Se ha observado que el estrés desencadena enfermedades de tipo física y mental (José de Dios, 2017).

Es importante reconocer que todas las personas que sufren o que son propensas a padecer estrés necesitan aprender a prevenir y en todo caso saber controlarlo, pues quien no lo hace pone en peligro su salud física y mental, mientras que la persona que conoce y pone en marcha acciones para prevenirlo y/o afrontarlo puede tener una mejor calidad de vida (Naranjo, 2009).

Entonces, podemos decir que el estrés prepara a la persona para hacer frente a situaciones de alerta, así como desafíos y situaciones atemorizantes. No cabe duda de que los individuos requieren prepararse para estas situaciones y se debe tener en consideración que hay ciertas condiciones o herramientas necesarias para llegar a este objetivo de preparación (Cruz, 2018).

Actualmente, el estrés es un problema al que nos enfrentamos cada día, generando problemas de salud en las personas, esto dado del resultado de la existente relación de la persona y los eventos de su medio. Es por esto, que las personas deben aprender a hacer frente a estas condiciones (Espinoza, 2018).

Por otra parte, se conoce como estresores a aquellos estímulos ambientales que llegan a desencadenar niveles de activación fisiológica en los individuos. Estos estresores pueden ser desde aspectos muy mínimos hasta aspectos muy complejos, todo dependiendo de la persona que percibe estos estresores. Con esto se puede decir, que para una persona lo que parecer ser algo atemorizante para otros puede resultar insignificante (Cruz, 2018).

Podemos decir que la lucha, huida o miedo están presentes si hablamos del efecto principal del estrés en la reacción dada por el individuo que enfrenta este fenómeno (Bairero, 2017)

Durante los últimos años el interés por estudiar el estrés ha aumentado, además de sumarle una gran importancia al estudio de los factores psicosociales relacionados con el trabajo, para conocer cuáles son las consecuencias que estos pueden tener sobre la salud de los trabajadores (José de Dios, 2017).

Las consecuencias que el estrés laboral tiene recaen en la salud de la persona, pero si hablamos de las consecuencias en el lugar de trabajo, podemos mencionar el aumento de absentismo, la disminución de la calidad que se tiene al momento de trabajar y también de una mala productividad (José de Dios, 2017).

El estrés puede ser ocasionado por algo que ocurre en nuestro interior, pero también tiene mucha importancia lo que sucede a nuestro alrededor, Por ejemplo, se puede derivar de un problema familiar, un problema en el trabajo, en la escuela, o de un ataque de inseguridad. Este estrés puede ser pasajero o crónico (Bairero, 2017).

Es fundamental señalar que si el estrés es breve o pasajero no suele existir problemas en la salud de la persona, ya que el cuerpo contará con tiempo para descansar de esa situación percibida como amenazante, lo anterior ocurre cuando el estrés es consecuencia de un juego, un deporte o una cita, por mencionar unos ejemplos. En el caso anterior, la sensación experimentada es a lo que se denomina estrés positivo, denominado también como: “eustress”, es decir, aquellas actividades o situaciones que se pueden abandonar a voluntad. Por otro lado, si el estrés es prolongado, y la situación se escapa de las manos de la persona, estamos hablando de un estrés negativo o también llamado distrés, el cual puede ocasionar un desequilibrio en la persona (Bairero, 2017).

El estrés es una condición psicológica y también física que altera el estado de salud de las personas, generando efectos negativos en el individuo que experimenta estrés, ocasionando problemas en el rendimiento laboral. Cabe mencionar que existe una gran variedad de clasificación en diferentes tipos de estrés, que van desde el estrés amoroso, sexual, estrés familiar, estrés por duelo, estrés médico, estrés militar, estrés académico, laboral, etc (Espinoza, 2018).

CAPITULO 3. ESTRÉS LABORAL

Como lo hemos mencionado el estrés es visto como una respuesta fisiológica del ser humano que prepara a la persona para actuar en una situación percibida como amenazante, haciendo frente a situaciones nuevas para la persona. El problema es cuando la persona no sabe hacer frente a estas situaciones excediendo a su organismo, y de esta forma ocasionándole problemas en su salud a corto y largo plazo. Es interesante ver como hay organismos como la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) se han referido al estrés como una epidemia del nuevo siglo (Guillen, Pastrana, 2016).

El estrés puede manifestarse de diferentes maneras, en este caso hablaremos sobre el estrés en el trabajo. Los efectos del estrés pueden empeorar en los individuos si no se atiende a tiempo o si no se tiene un buen plan de acción para enfrentarlo (Narciso, 2016). Se ha observado que el estrés laboral es un fenómeno que se vive día a día en la vida de los trabajadores, y llega a verse en periodos cortos de tiempo (Guerra et al, 2017).

Se ha mencionado que el estrés se encuentra presente en diferentes etapas de la vida diaria de las personas. En cambio, el estrés laboral ha sido un fenómeno de investigación en los últimos años porque ha sido considerado como un problema de salud ocupacional (Patlan, 2019).

Se define al estrés laboral como situaciones amenazantes que son percibidas por parte de los trabajadores los cuales afectan la realización profesional del

individuo, generando problemas de salud física y mental, lo que da como resultado una mala integración en el lugar de trabajo (Guerra et al, 2017). Se percibe una relación existente entre los trabajadores y el entorno donde se encuentran, si este entorno se percibe como amenazante, da origen al estrés y este logra poner en riesgo el bienestar del trabajador.

Los riesgos psicosociales causantes del estrés laboral tienen como característica las posibles amenazas percibidas por el trabajador, pueden ser desde el lugar físico, como lo pueden ser oficinas, escuelas, hospitales, etc., así como la percepción de desgaste percibido e incluso un factor que influye es como es la relación que se tiene entre integrantes del trabajo. Por lo anterior, se puede decir que el entorno laboral y sus componentes son importantes a la hora de pensar en lo que puede llegar a influir en el estrés laboral (Narciso, 2016).

El estrés laboral es un fenómeno de gran importancia al momento de pensar en la salud de los trabajadores, su impacto es de gran valor para pensar en la calidad de vida de los individuos, además de los resultados de las organizaciones y en la economía. Se ve clara la necesidad de una adecuada gestión en riesgos psicosociales para mejorar el bienestar y salud de los trabajadores, para tener en claro cómo prevenir y enfrentar este fenómeno (Guillen, Pastrana, 2016)

Un gran número de trabajadores sufren estrés laboral y esto ha ocasionado altos costos para la organización. Los trabajadores que padecen estrés pueden generar una enfermedad física o mental porque pueden experimentar desanimo,

cansancio, ansiedad, pérdida de ingresos y hasta de trabajo. Para las organizaciones los costos se ven reflejados en una baja productividad, rotación laboral lo cual genera altos costos en selección de personal. Los costos pueden llegar a incluir gastos de atención médica, pago de seguros e incluso acceso a servicios de salud mental (Patlan, 2019).

Se ha detectado que los trabajadores que sufren de estrés son más propensos a presentar enfermedades, a ser menos productivos y estar menos motivados; el cansancio parece ser un punto fundamental en su conducta. El estrés laboral no solo afecta la salud de los trabajadores, sino también a la economía de cada país.

Se ha reportado que el estrés laboral se ha incrementado en todo el mundo y se le ha ubicado como una de las principales causas en los problemas de la salud de la población trabajadora. Es por esto, que se ha remarcado la importancia de hacer una evaluación y medición ante este fenómeno, con el objetivo de conocer y profundizar más en el tema para así crear programas de intervención en la ayuda de minimizar dicho fenómeno, con el fin de crear un ambiente más favorable para los trabajadores.

De manera general el estrés laboral es considerado como un conglomerado de reacciones físicas y mentales que sufre un trabajador cuando es expuesto a un ambiente nuevo para él y del cual no puede hacer frente ya sea por circunstancias internas y/o externas. Las reacciones que sufre el trabajador pueden ser fisiológicas, cognitivas, conductuales y también emocionales, en donde se ha observado angustia,

agotamiento, frustración e incapacidad de enfrentar situaciones que generen este fenómeno llamado estrés (Guillen, Pastrana, 2016).

De acuerdo con Patlan (2019) se ha logrado identificar diferentes conceptos en relación con el estrés en el trabajo, los cuales son estrés laboral, el estrés ocupacional y el estrés organizacional:

El estrés laboral: se manifiesta como la respuesta del trabajador ante situación de presión del trabajo en donde el trabajador no cuenta con conocimientos y capacidades para afrontar esas situaciones. Al momento de que el trabajador no percibe apoyo por parte de sus jefes o compañeros de trabajo puede generar algunas circunstancias donde su salud está en riesgo.

Estrés ocupacional: Se le conoce así al estrés producido por las tareas del puesto de trabajo, las cuales generan una mayor tensión en el lugar de trabajo.

Estrés organizacional: Considerada como una valoración realizada por el trabajador en donde percibe que las exigencias o labores exceden sus capacidades, habilidades y recursos, generando una pérdida de control y comportamientos en disfunción. Más que nada, se trata de las respuestas del trabajador ante situaciones que pueden provocar problemas en la salud en los ámbitos fisiológico, psicológico y conductual y cómo estos efectos generan consecuencias negativas para la organización.

Lo mencionado anteriormente son originados por la exposición a factores de riesgo psicosocial.

Los tres conceptos mencionados anteriormente hacen mención de que el estrés se produce en el desempeño del trabajo. Las diferencias consisten en que el estrés laboral surge de una respuesta del trabajador ante las exigencias y demandas laborales, por otro lado, el estrés ocupacional es la consecuencia de todas las peculiaridades del puesto u ocupación que desempeña el trabajador; finalmente, el estrés organizacional es la respuesta a una agrupación de situaciones en el trabajo al que se enfrenta el individuo cuando labora en la organización (Patlan, 2019).

Como hemos visto, el estrés laboral es un componente del lugar de trabajo y se relaciona con problemas en la salud del trabajador, además de una productividad y relaciones personales negativas (Narciso, 2016).

En conclusión, el estrés laboral es un estado psicológico que se caracteriza por reacciones cognitivas, fisiológicas y conductuales ante situaciones laborales que exigen una demanda para el trabajador que labora en una organización y que dichas demandas exceden los recursos con los que el trabajador cuenta, generando consecuencias en la salud (Patlan, 2019).

Modelos Del Estrés Laboral

1.-Modelo Demanda-Control-Apoyo Social:

Karasek en el año de 1979 creó el modelo demanda-control del estrés laboral, esto con el objetivo de señalar la existencia entre el balance de las demandas psicológicas en el lugar del trabajo y el nivel existente del control sobre estas. De acuerdo a este modelo, el control que existe en el lugar de trabajo se refiere al cómo se trabaja y aquí parten dos elementos: El primero se refiere a las oportunidades que el trabajador tiene para desarrollar habilidades propias (también conocido como skill discretion) y la segunda se refiere a la autonomía para tomar decisiones en el lugar de trabajo (decisión authority), ambos términos son señalados por Karasek (Chiang, 2013).

En sí, este modelo habla sobre las oportunidades o recursos que la organización le brinda al trabajador para la toma de decisiones en cuanto a la planificación y desarrollo en el trabajo.

El modelo fue creado para describir y analizar situaciones en el lugar de trabajo, en donde los estresores están presentes de manera crónica. Además, presta mucha atención a los factores psicosociales en el trabajo (Vega, 2001). Este modelo predice la existencia del riesgo de contraer una enfermedad en relación al estrés, además ayuda a predecir la relación de un comportamiento activo-pasivo. Una

característica primordial en este modelo es que el ambiente del lugar de trabajo estresante limita las capacidades de respuesta del individuo.

Por lo tanto, Vega (2001) menciona que un ambiente de trabajo que es estresante puede desequilibrar al individuo conduciendo al estrés.

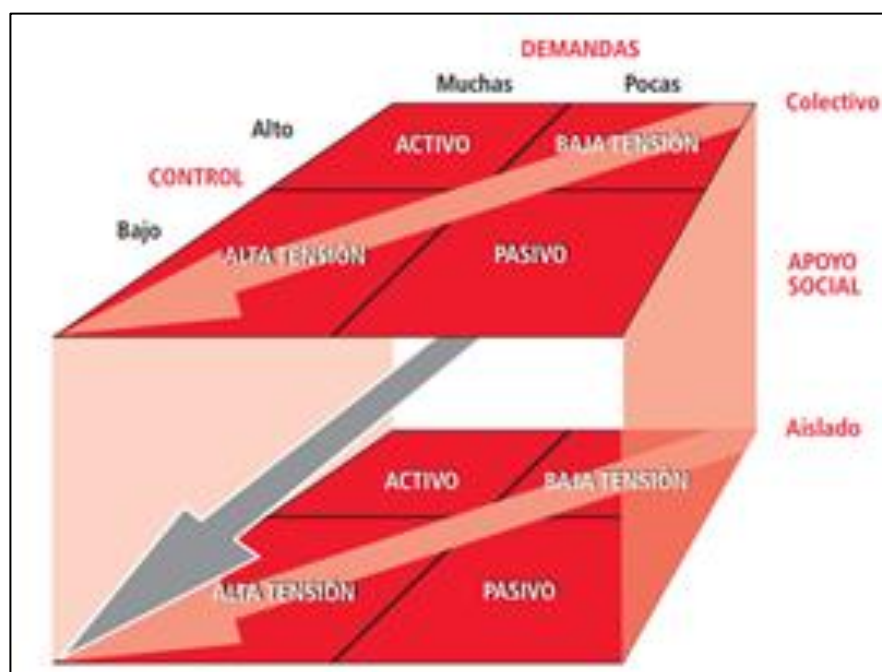
Fue hasta el año de 1988 cuando Johnson & Hall incluyeron como tercera dimensión al apoyo social convirtiéndose de esta forma, en el “modelo demanda - control - apoyo social”. Este modelo cuenta con dos componentes: las relaciones sociales en el lugar de trabajo y el grado de apoyo que se recibe por parte de la organización por parte de compañeros y superiores con el fin de obtener mejores resultados. Al parecer, la función del apoyo social resulta disminuir el efecto del estrés en la salud de los trabajadores. Este modelo ha mantenido con predicción diferentes variables de la salud, como, por ejemplo: agotamiento, depresión, salud mental y salud cardiovascular (Chiang, 2013).

Es así que el modelo menciona que existe una asociación entre diferentes alteraciones en la salud del trabajador y el estrés laboral que resulta de altas demandas psicológicas y la nula capacidad de control, lo cual genera alteraciones en la salud. Además, refiere que para reducir los efectos del estrés es necesario contar con un apoyo social. Por otra parte, para evaluar la exposición a estresores laborales se diseñó el cuestionario de “contenido de trabajo” (JCQ) como un instrumento con la finalidad de identificar el incremento de riesgo relacionado al estrés (Arribas, 2007).

Por su parte, Arata (2017) menciona que este modelo es un enfoque teórico que se encuentra integrado al campo de la salud ocupacional, ya que muestra una triada en la explicación al proceso de estrés-motivación y aprendizaje, tomando en cuenta elementos psicosociales de las condiciones laborales.

Figura 1

Modelo Demanda-Control-Apoyo social



Nota. Esta figura muestra el modelo de estrés laboral: Modelo Demanda-Control-Apoyo social de Karasek, T. Theorell y J. Johnson.

Nota 2. Imagen recuperada de la Organización del Trabajo, Salud y Riesgos Psicosociales. Instituto Sindical del Trabajo Ambiente y Salud.

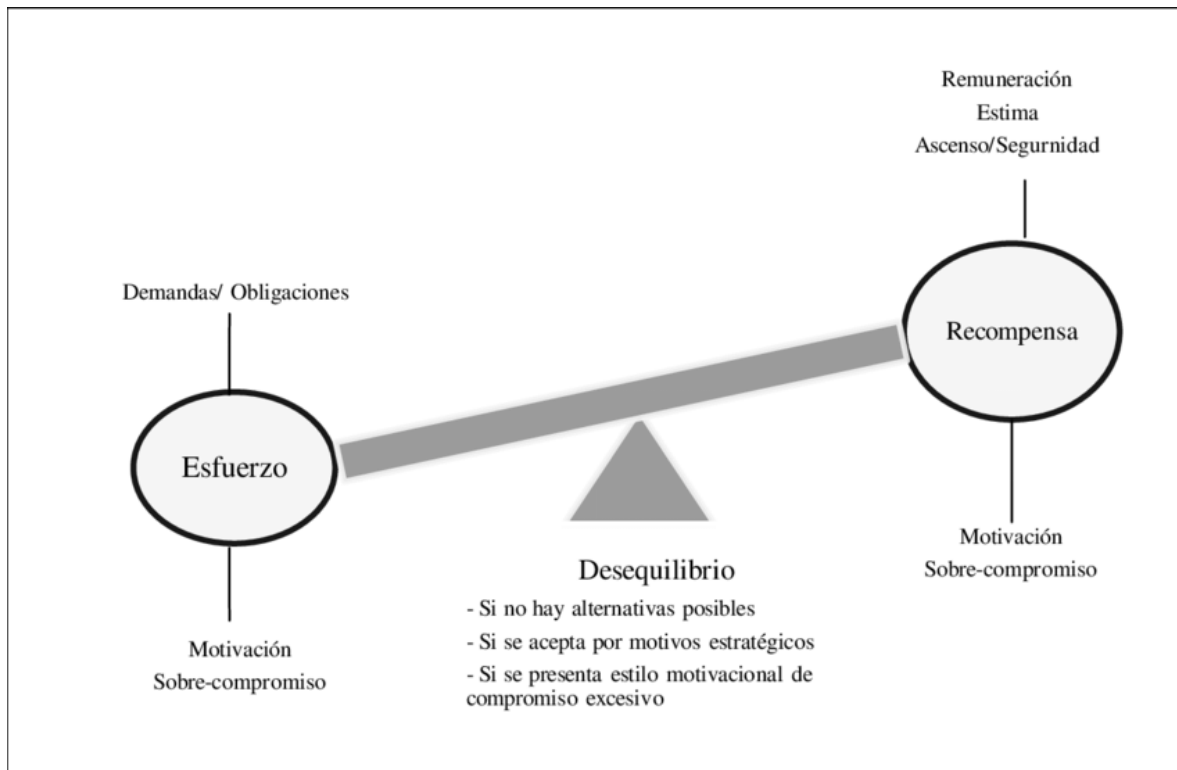
2.- Modelo Esfuerzo- Recompensa. De Siegrist

De acuerdo con Siegrist (1996), este modelo menciona al estrés laboral y sus efectos sobre la salud en cuanto a las posibilidades que tienen los trabajadores para obtener una recompensa a largo plazo.

En este modelo, se toma en cuenta que la falta de recompensas son las amenazas de despido y la precariedad en el trabajo, además de puestos jerárquicos degradados. Desde el punto de vista de este modelo la interacción entre altas demandas, es decir alto esfuerzo y baja recompensa significaría una situación de riesgo para la salud. También, Arias (2018) menciona que existe una falta de balance entre el esfuerzo y las recompensas, lo cual puede generar estrés y padecimientos cardiovasculares. En este modelo se tiene en cuenta el principio de reciprocidad: lo cual menciona que el trabajador espera una compensación equivalente al esfuerzo mostrado en las actividades. El problema se genera cuando la persona percibe un desequilibrio entre la recompensa y el esfuerzo. Cuando el trabajador recibe menos de lo aportado, puede surgir angustia, depresión, enojo, estrés y por supuesto enfermedades.

Figura 2

Modelo Esfuerzo- Recompensa de Siegrist



Nota: Esta figura muestra el modelo: Modelo Esfuerzo-Recompensa de Siegrist.

Nota 2. Imagen recuperada de Corso (2013).

3.- Modelo Demanda-Recursos Bakker Y Demorouti

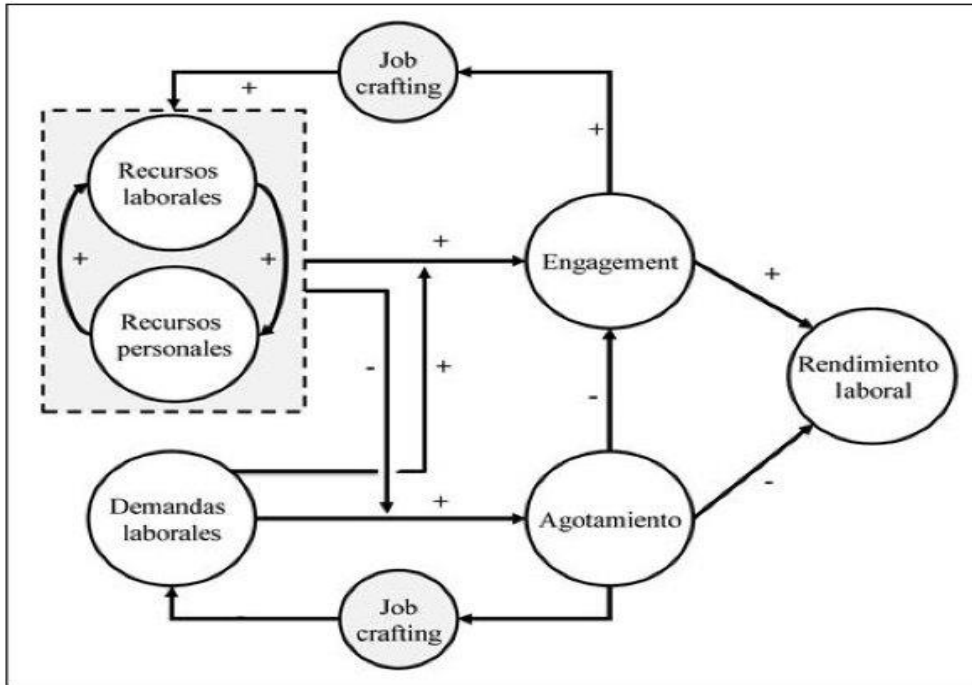
El modelo de Demanda- Recursos (DR) parte del modelo de Demanda-Control (DC). Este modelo se caracteriza por poder entender, explicar y pronosticar la salud de los trabajadores y su rendimiento laboral. La premisa parte de la idea de que las características del lugar del trabajo pueden tener consecuencias sobre la salud psicosocial (INNSST, 2021).

Los elementos principales en este modelo son las demandas y los recursos laborales. La primera hace referencia a un esfuerzo físico y/o psicológico por parte del trabajador. Mientras, que los recursos laborales se refieren a aspectos que generan logros o metas laborales, estimulando un desarrollo personal (INNSST, 2021).

Además, entre las demandas laborales se pueden observar: tareas complejas, inseguridad laboral, riesgos laborales, cambios de horarios, etc. En cuanto a los recursos laborales, se puede apreciar el desarrollo profesional, autonomía, creatividad, recompensa salarial, participación, etc.

Figura 3

Modelo Demanda-Recursos.



Nota. Esta imagen muestra el Modelo Demanda-Recursos de Bakker y Demerouti.

Nota 2. Imagen recuperada de Bakker & Demerouti (2013).

CAPITULO 4. ¿QUÉ ES EL TECNOESTRÉS?

El tecnoestrés fue acuñado por primera vez en el año 1984 por el psiquiatra estadounidense Craig Brod en su libro titulado *Technostress: The Human Cost of the Computer Revolution*. Brod lo define como ‘una enfermedad de adaptación causada por la falta de habilidad para relacionarse con las nuevas tecnologías del ordenador de manera saludable’. Con esto se refiere a los problemas que llegan a sufrir las personas en su búsqueda de una adaptación a las nuevas herramientas tecnológicas (Salanova, 2003)

El tecnoestrés se encuentra relacionado con los efectos psicosociales negativos del uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). Aunado a lo anterior, se ha logrado demostrar que la exhibición a las TIC llega a responder en el bienestar psicosocial de las personas de manera positiva, por ejemplo, en el entusiasmo, experiencias óptimas o flow, sin embargo, también puede afectar de forma negativa, por ejemplo, en la fatiga e incluso en el desarrollo de ansiedad. Se alude al tecnoestrés cuando se identifica el efecto negativo del uso de las TIC (Salanova, 2003).

Sin embargo, fue hasta el año 2007 donde el término de tecnoestrés concedió una de las definiciones más concretas, demostrando que se trata del estrés creado por el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), mostrando al tecnoestrés como consecuencia de los intentos de los individuos para lograr entender

las TIC, y para relacionarse con los cambios en las necesidades cognitivas y sociales relacionadas a su función (Cuervo et al., 2018).

El tecnoestrés es un precio para pagar por vivir en una época donde emergen cambios dramáticos y revolucionarios, la aparición del tecnoestrés es consecuencia de toda la relación entre las actividades a realizar, la velocidad del cambio, el proceso de asimilación, la administración de la tecnología en la empresa, la habilidad y destreza de las personas para adaptarse directamente a dichos factores (Del Pino y Arenas, 2016).

Algunas consecuencias del tecnoestrés son: dolores musculares, problemas para conciliar el sueño, trastornos gastrointestinales, fatiga crónica y agobio. El tecnoestrés también se llega a encontrar asociado a síntomas de ansiedad y en algunas ocasiones puede llegar a tener como resultado el síndrome de burnout o síndrome del quemado, llegando a generar: bajas laborales, absentismo, reducción del rendimiento y productividad en los trabajadores (Observatorio Permanente de riesgos psicosociales, 2008).

Las consecuencias del tecnoestrés están costando mucho a las organizaciones, el tiempo de trabajo perdido, la pérdida de productividad y las grandes tasas de rotación de personal, por mencionar algunos. Las organizaciones deben encontrar medidas para reducir el tecnoestrés, tomando en cuenta tanto los factores personales, organizativos y culturales dentro de la organización.

Se ha identificado que los trabajadores que experimentan tecnoestrés han manifestado una mala productividad, agotamiento, desgaste y también una disminución en la satisfacción del trabajo, lo cual ocasiona respuestas negativas en el compromiso organizacional (Salazar, 2019)

Un estudio realizado por Shu y Wang en 2008 demostró que el comportamiento de los trabajadores que fueron afectados por el tecnoestrés tiene un impacto negativo en su productividad lo cual llega a producir un conflicto de rol y sobrecarga de rol. También se reportó que el apoyo organizacional percibido por parte de los trabajadores llega a moderar la relación que existe entre el tecnoestrés, la sobrecarga de rol y el conflicto de rol (Salazar, 2019)

Entonces, podemos considerar al tecnoestrés como un problema dentro del mundo laboral, en donde se deberá de gestionar para dar paso al bienestar de los trabajadores, tomando en cuenta la influencia de las TIC, en relación con diversos factores como la edad, el sexo, la educación e incluso la confianza que pueden afectar los niveles de tecnoestrés en el trabajador (Cuervo-Caravel et al., 2020).

De acuerdo a la académica de la Facultad de Psicología de la Universidad nacional Autónoma de México (UNAM), Gutiérrez (2008) señala que aun cuando la tecnología es una herramienta que logra facilitar los procesos de trabajo, y hace las labores más fáciles, también llega a tener grandes consecuencias en el trabajador, al grado de ocasionar una incapacitación física y/o psicológica, además de aislamiento en los trabajadores, Gutiérrez también menciona que el tecnoestrés se

presenta cuando la persona siente angustia, tensión, nerviosismo, sofocación y apabullamiento por no saber manejar los nuevos equipos tecnológicos y de comunicación.

En el medio laboral, el tecnoestrés está en función de una respuesta que supera la capacidad del trabajador para enfrentar sus tareas. Normalmente, cuando el trabajador se enfrenta a una situación que le provoca cierta inquietud, tiene dos opciones: actuar y resolver el problema, o no hacerlo y entrar en conflicto. Cabe resaltar que el tecnoestrés no tiene que ver con la interacción con un aparato tecnológico, si no el proceso de adaptación que logre manejar el trabajador (Gutiérrez, 2008)

De acuerdo con lo señalado por Villavicencio-Ayub (2021) en una encuesta realizada en OCC, el 75% de personas que respondieron señalaron manifestar tecnoestres, el triple de lo observado antes de la pandemia. Para el presente estudio, haremos uso de la técnica de las redes semánticas. De acuerdo con Figueroa et al. (1981) las redes semánticas se pueden definir como un conjunto de palabras recuperadas a través de la memoria, gracias a un proceso que conlleva vínculos asociativos y donde tiene un papel importante la naturaleza de los procesos de memoria.

El tecnoestrés es un estado psicofisiológico relacionado a las TIC como una percepción de amenaza por parte de quien lo experimenta, producido por un desajuste entre las demandas que se requieren para hacer uso de las tecnologías y los

recursos con los que cuenta el trabajador para gestionarlas. Se indica que el tecnoestrés se manifiesta como una sintomatología clásica del estrés laboral, entendida como la respuesta de la persona ante ciertas exigencias dentro de las organizaciones, que al no lograr adaptarse a estas exigencias se manifiesta este desajuste ya que el trabajador no logra tener la capacidad para hacer frente a situaciones tecnológicas (Ragu-Nathan, Tarafdar, 2008).

De acuerdo con Fuhrer (2021) la memoria, atención, lenguaje, inteligencia, razonamiento y emociones se ven alteradas a causa del tecnoestrés.

De acuerdo a Botero (2013) el tecnoestrés es la respuesta existente entre la interacción de la tecnología y el trabajador. En esta interacción se origina en el trabajador un desajuste ante las demandas tecnológicas ocasionando inestabilidad y percepciones negativas hacia las TIC esto por no saber cómo afrontar situaciones que ameriten el uso de tecnologías en el lugar de trabajo.

El tecnoestrés es un término que se asocia directamente al estrés que se experimenta debido al hacer uso de las TIC, constituyendo un efecto psicosocial negativo (Cárdenas-Velásquez & Bracho-Paz, 2020)

Por otra parte, Pérez (2017), menciona que existe una clasificación en tres manifestaciones dentro del tecnoestrés, esto dado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo de España.

La tecnofatiga manifestada mediante el cansancio mental y también por el agotamiento que sufre el trabajador a causa del exceso de información que se maneja dado por el internet, también tiene que ver con la disponibilidad del tiempo del trabajador hacia la organización. La tecnoansiedad el cual afecta a los trabajadores que piensan que son incapaces de afrontar las TIC en el presente y un posible futuro. La tecnoadicción se da por la necesidad compulsiva por parte del trabajador para utilizar las TIC en cada momento. (Alegre, 2021)

El tecnoestrés se ha relacionado con soledad, depresión, ansiedad, problemas de sueño, comportamiento agresivo, incluso trastornos de personalidad y psicóticos. (Beatriz, 2018).

Se ha remarcado la importancia de algunos aspectos relacionados a las TIC que no resultan positivos para los trabajadores y tampoco para las organizaciones. Se han observado efectos negativos en los trabajadores, llevándolos a afectar psicológicamente, en su comportamiento, presentando síntomas de estrés por la utilización de las tecnologías, a lo que se ha denominado tecnoestrés. Entre los efectos negativos se pueden mencionar los siguientes: sobrecarga de trabajo, preocupación por parte del trabajador para afrontar el uso de las tecnologías, preocupación por capacitaciones hacia tecnologías usadas en las organizaciones, la necesidad de competitividad entre trabajadores e incluso la sensación de perder el trabajo por las nuevas tecnologías (Tarafdar, 2010)

Como lo menciona Correa (2010) los adolescentes son el grupo de personas que tienen mayor contacto con las TIC, sin embargo, menciona que los adultos son el grupo más vulnerable para sufrir tecnoestrés, el motivo es porque se enfrentan a un desarrollo tecnológico y llegan a sentirse desplazados por una generación más joven ya que estos últimos se perciben como mejor adaptados a los cambios tecnológicos.

Fuhrer (2021) señala que el tecnoestrés es importante para la investigación por sus impactos para los procesos y resultados de las organizaciones, añadiendo que son importante las relaciones que tienen los trabajadores ante las tecnologías.

Tarafdar y Alabama (2007) mencionan cinco dimensiones de tecnoestresores en relación con la tecnología: sobrecarga, invasión, complejidad, inseguridad e incertidumbre.

Cuervo, Orviz, Arce y Fernández (2017) afirman que el tecnoestrés es un nuevo riesgo psicosocial derivado de las tecnologías observado dentro de las organizaciones, y llegan a afectar a la familia, el lugar del trabajo y a la relación que tienen el trabajador y la organización.

La alta demanda que tienen las tareas a las nuevas tecnologías requiere en muchas ocasiones una gran capacidad de respuesta. Sin embargo, los trabajadores ante estas demandas pueden experimentar angustia, esto en consecuencia por no poder cumplir con las demandas tecnológicas en las que se encuentra sumergido el

trabajador provocando un desequilibrio tanto fisiológico como psicológico Aragüez (2017).

CAPITULO 5. ALGUNOS ESTUDIOS DE TECNOESTRÉS EN MÉXICO.

En México, el tecnoestrés ha sido un tema muy poco estudiado, convirtiendo a este tema como un impedimento para visualizar, describir, explicar y crear intervenciones en cuanto a este fenómeno (Domínguez, 2021).

A continuación, se mostrarán algunos estudios que han estudiado el fenómeno denominado como tecnoestrés, cabe recalcar que serán muy pocos los estudios mostrados, ya que como se mencionó anteriormente, no es un fenómeno tan estudiado.

En un estudio realizado por Domínguez en el año 2021 y titulado como “Tecnoestrés en docentes de educación media superior en el contexto de confinamiento por COVID-19: Un estudio exploratorio”, se tuvo como objetivo principal el analizar la prevalencia de tecnoestrés en una muestra de docentes mexicanos de educación media superior. Se buscó determinar las posibles variables asociadas al tecnoestrés y también se buscó determinar si existían diferencias significativas entre hombres y mujeres, todo esto ante el confinamiento de COVID-19. Es importante mencionar que la investigación fue desarrollada con un enfoque

cuantitativo no experimental transversal. La muestra estuvo conformada por 60 docentes de educación media superior del estado de Puebla que laboraban en línea. El instrumento usado para este estudio estuvo conformado por dos subescalas: “intensidad de trabajo diario” y “consecuencias socioemocionales de trabajar fuera del horario laboral” de 5 y 4 ítems respectivamente. Su evaluación fue por medio de una escala Likert que iba desde el 0 al 4. Los resultados obtenidos del estudio mostraron que la tecnología a destacar por los docentes fue: la Laptop, Smartphone, plataformas digitales y conexión a internet. Los resultados mencionan que el fenómeno de tecnoestrés se manifiesta de igual forma para el sexo masculino y el sexo femenino. Sin embargo, se aceptó la existencia de correlaciones significativas entre “sobrecarga tecnológica” con “intensidad de trabajo diario”, además de correlaciones entre “consecuencias socioemocionales de trabajar fuera del horario laboral y “tecno invasión”. Además, se encontraron niveles altos de estrés, cansancio, ansiedad e ideas de ineficacia.

Una segunda contribución realizada por Erika Villavicencio-Ayub en el año 2020 y que lleva por nombre “Tecnoestrés en población mexicana y su relación con variables sociodemográficas y laborales” Este estudio tuvo un diseño no experimental transversal exploratorio. La muestra estuvo conformada por 981 personas. Se usaron escalas para medir tecnoestrés y tecnoadicción. Dichas escalas se componían de 20 reactivos con opciones de respuesta tipo Likert. El análisis

factorial de este estudio arrojó tres factores: tecnoansiedad, tecnoadicción y tecnofatiga. Se observó que la correlación más alta se presentó entre los factores tecnoansiedad y tecnofatiga.

Es interesante que en el factor tecnofatiga el sexo femenino obtuvieron puntajes significativamente más altos en comparación con el sexo masculino. Se encontró que, a mayor escolaridad, mayor tecnoansiedad, tecnofatiga y tecnoadicción.

Por otra parte, los solteros obtuvieron puntajes más altos que los casados. Se encontró una significancia muy alta en tecnofatiga, siendo los participantes solteros quienes presentaron mayores puntajes en esa dimensión.

En cuanto al tipo de sector (público o privado), los resultados arrojaron que los trabajadores del sector público mostraron puntajes más altos en la dimensión tecnoansiedad. No hubo diferencias significativas entre la edad. Además, se observó que los directivos y los empresarios independientes presentaron mayor tecnoansiedad, tecnofatiga y tecnoadicción en comparación con los operativos, coordinadores y mandos medios.

En otra investigación realizada por Ruiz en el año 2019 titulada como “Los tecno recursos laborales y su impacto en el tecnoestrés. Un caso empírico” nos muestra un estudio cuantitativo, descriptivo correlacional y de regresión donde la muestra estuvo conformada por 415 docentes de Instituto de Educación Superior

(IES) en donde el 43% de la muestra pertenecía al sexo femenino y el 57 restante correspondía al sexo masculino. En este estudio se hizo uso de un instrumento llamado RED TIC de Ventura, Llorens y Salanova (2005), con una escala Likert de 7 puntos, con respuestas que van desde nunca (0), a siempre (7) y adaptado a contexto mexicano. Dicho instrumento se conformó por dos bloques: datos demográficos del docente y el segundo bloque evaluó la variable Falta de Tecno recursos, con 15 ítems en las dimensiones: Tecno- ansiedad (7 ítems) e Ineficacia (8 ítems).

Los resultados del estudio señalaron que la Falta de Tecnorecursos laborales estaba determinado por la Tecnoansiedad y la Ineficacia, lo cual contribuye al nivel de tecnoestrés en los docentes de las Instituciones de Educación Superior. Además, se observó que la Tecnoansiedad es la variable que mayormente influye en el Tecnoestrés del docente.

Una última investigación que lleva por nombre “Una aproximación al tecnoestrés laboral en personal docente universitario ¿una cuestión de género?” realizada por Del pino y Arenas en el año 2016 muestra un estudio con una muestra conformada por 262 profesores universitarios (50% sexo masculino y 50% sexo femenino). En este estudio se aplicó el test sobre la Experiencia y Proceso de Tecnoestrés "RED-Tecnoestrés" de Salanova (2011). Dicho cuestionario midió los niveles de las dimensiones de ansiedad, fatiga, escepticismo, ineficacia y adicción producto del uso de las Tecnologías de la información y Comunicación (TICS). El

estudio arrojó que la ansiedad es la de mayor afectación en cuanto al tecnoestrés presentado por el personal docente. Además, los puntajes más altos en cuanto a las dimensiones se encontraron en el sexo femenino.

CAPITULO 6. CUESTIONARIOS PARA EVALUAR EL TECNOESTRÉS

A continuación, se mostrarán 5 tipos de cuestionarios que han medido el fenómeno de Tecnoestrés en trabajadores (Ventura et al., 2006).

1. Cuestionario CET o Cuestionario de Experiencias relacionadas con el trabajo (2000):

Este cuestionario nombrado como cuestionario CET o Cuestionario de Experiencias relacionadas con el Trabajo, fue el primero en evaluar el fenómeno de Tecnoestrés como un factor de riesgo psicosocial en el lugar de trabajo. La duración del CET es de 25 a 30 minutos y es de tipo Likert.

El cuestionario se encuentra compuesto por cinco apartados de factores psicosociales, aquí se evalúa: datos sociodemográficos, formación en el uso de las Tecnologías de la información y comunicación (TICs), dimensiones del Tecnoestrés, estresores laborales, consecuencias del estrés, la satisfacción en el trabajo, proactividad, el compromiso en el trabajo y las características personales.

2. Cuestionario RED.es o Cuestionario de Recursos Emociones y Demandas (2002)

Este cuestionario fue creado a partir del Cuestionario CET con la finalidad de superar las limitaciones que esta última tenía.

La finalidad del cuestionario RED.es evaluar riesgos psicosociales. Debe quedar claro que este cuestionario no solo es específico del fenómeno de Tecnoestrés, si no que el Tecnoestrés es evaluado como un daño o factor psicosocial que es visto como consecuencia de las Tecnologías de la información y comunicación (TICs) en las organizaciones. El cuestionario RED.es tiene una duración aproximadamente de 25 a 30 minutos para su aplicación.

Está compuesto por 5 bloques, los cuales son: datos sociodemográficos, el uso de las nuevas tecnologías en el lugar del trabajo, las demandas en el puesto de trabajo, los recursos laborales y las emociones del trabajador en las organizaciones. Por otro lado, las dimensiones del Tecnoestrés con las que se trabaja son:

- Dimensión actitudinal: Se evalúa el escepticismo o actitud distante hacia el uso de TICs.
- Dimensión cognitiva: Se evalúan las creencias de eficacia sobre el uso de las TICs.
- Dimensión afectiva: Se evalúa la ansiedad hacia el uso de las TICs.

3. Cuestionario RED_General o Cuestionario de Recursos, Emociones/Experiencias y Demandas General (2003):

El Cuestionario de Recursos, Emociones/Experiencias y Demandas General nacen como una modificación del RED.es. Este modelo no evalúa solo recursos laborales, sino también se interesa en evaluar recursos personales, como, por ejemplo, emociones, experiencias positivas y negativas, además presta mucha atención en evaluar las demandas laborales. En este cuestionario se evalúan características sociodemográficas, demandas laborales, recursos laborales, experiencias, emociones en el lugar donde se está evaluando el Tecnoestrés en relación con las TICs. Las dimensiones del tecnoestrés que evalúa este cuestionario son:

- Dimensión actitudinal: Evalúa actitudes negativas ante el uso de las TICs.
- Dimensión cognitiva: Se evalúan las creencias de ineficacia del trabajador ante las TICs.
- Dimensión afectiva: Se evalúa la ansiedad y la fatiga del trabajador hacia el uso de las TICs.

4. Cuestionario RED_TIC o Cuestionario de Recursos, Emociones-Experiencias y Demandas en usuarios de TIC (2004):

Este cuestionario evalúa los recursos laborales y personales, así como sus emociones, experiencias y demandas en el lugar de trabajo. Este cuestionario está dedicado a las personas que ya usan las Tecnologías de la información y la Comunicación (TICs) en su trabajo. El cuestionario esta creado a base de un total de tres áreas: evaluación de riesgo psicosociales por parte de las TICs, evaluación sobre la manipulación de las tecnologías (uso y experiencia), la tercera área se enfoca en evaluar las emociones ante el fenómeno de Tecnoestrés. También, el tecnoestrés se evalúa por medio de 3 dimensiones:

- Dimensión actitudinal: Interesado en evaluar las actitudes o el escepticismo hacia las TICs.
- Dimensión Cognitiva: Se evalúan las creencias sobre ineficacia en el uso de las TICs.
- Dimensión Afectiva: Se evalúa ansiedad y fatiga sobre el uso de las TICs.

5. Cuestionario RED_TT o Cuestionario de Recursos,
Emociones/Experiencias y Demandas en teletrabajadores (2004):

Este cuestionario sirve para evaluar recursos laborales y personales, así como sus emociones, las experiencias y demandas laborales específicos del puesto del teletrabajador. Se evalúa el uso de las TIC en varios ámbitos, por ejemplo, software, formación sobre las TICs así como su frecuencia, la experiencia personal con las tecnologías y como es su ingreso en el trabajo. También hay 3 dimensiones del Tecnoestrés:

- Dimensión actitudinal: Evalúa las actitudes hacia las TICs.
- Dimensión cognitiva: También se evalúan las creencias de ineficacia hacia las TICs
- Dimensión afectiva: Se evalúa ansiedad y fatiga hacia el uso de las TICs.

CAPITULO 7. ¿QUÉ SON LAS REDES SEMÁNTICAS Y EL SIGNIFICADO PSICOLÓGICO?

De acuerdo con Figueroa et al. (1981) las redes semánticas se pueden definir como un conjunto de palabras recuperadas a través de la memoria, gracias a un proceso que conlleva vínculos asociativos y donde tiene un papel importante la naturaleza de los procesos de memoria.

Reyes-Lagunes (1993), plantea un procedimiento para la técnica de redes semánticas, la cual constituye los siguientes pasos:

- 1) diseñar las palabras o estímulos,
- 2) aplicarlas, de acuerdo con la normatividad,
- 3) sistematizar la información con base en las indicaciones,
- 4) se define el núcleo de la red y se procede a graficar,
- 5) se realiza el análisis cualitativo o cuantitativo (dependiendo el caso).

Entonces, el propósito fundamental de las redes semánticas es la aproximación del estudio del significado de una manera directa, intentado así, posicionarse como una de las más sólidas aproximaciones al estudio del significado psicológico y por supuesto al estudio del conocimiento (Casteña, 2016).

Para Figueroa et al. (1981) aluden que el significado psicológico es un proceso dinámico el cual se caracteriza por tener una estructura semántica de acuerdo con un contexto sociocultural, es decir el significado psicológico se encuentra determinado por factores como: el lugar, la experiencia adquirida del sujeto y elementos que constituyen su entorno cultural.

Por otra parte, Valdez (1998) considera que el significado psicológico está compuesto por los siguientes tres elementos:

Dicho significado se constituye a través de la experiencia y la vida cotidiana.

El significado es psicológico, es algo que se construye por un consenso social o grupal. Dentro de este significado psicológico se pueden encontrar representaciones de las normas morales, creencias, conceptos, mitos, etc. Además de lo anterior, se tiene la facultad de crear conductas. Esto debido a que se reacciona a partir de este como un indicador.

Redes Semánticas y Significado Psicológico

Los orígenes de la técnica redes semánticas naturales se encuentran, principalmente, en el diálogo entre disciplinas como la psicología, la inteligencia artificial y la pedagogía; son las nociones sobre la memoria semántica y la memoria episódica, las que ayudan a entender la estructura de la memoria y, por supuesto, la forma en la que asociamos los significados; la primera es la encargada de organizar los significados y conceptos sobre las cosas y las relaciones entre éstos; mientras la segunda, es la que alberga y recuerda información sobre un contexto tempo-espacial (Zermeño et al, 2003).

En México, en el Centro de Investigación en Computación (CIC) del Instituto Politécnico Nacional (IPN), Jesús Figueroa y su equipo de investigadores avanzaron sobre el conocimiento del significado, al proponer el modelo de las redes semánticas “naturales” y al concebir a las personas como los protagonistas de seleccionar y jerarquizar los significados y no los modelos generados por computadora como se hacía desde el campo de la inteligencia artificial (Figueroa, González y Solís, 1981).

El significado es un elemento fundamental en la comunicación humana. Conformado por una acción reconstructiva de la información acumulada en la memoria, nos permite adquirir y utilizar el conocimiento y la comprensión de un concepto (Figueroa, et al, 1982).

Brachman, describe que un concepto adquiere significado en función de los conceptos que lo definen y a la vez es definidor de otros conceptos. Figueroa (1981) señala la importancia de las relaciones entre los conceptos para la comprensión del significado.

Con base en lo anterior, el significado implica una red conceptual que al ser procesada mentalmente se denomina significado psicológico.

Este significado es instituido por consenso grupal o social y constituye un código de información sobre un objeto en particular, ante el cual se presenta un comportamiento específico que depende de su base social. Expresa siempre algo esencial de la cosa o evento, que no podría expresarse de otra manera (Valdés, 1991).

Una técnica que ha demostrado su utilidad para el estudio del significado psicológico son las Redes semánticas naturales, esta técnica (Figueroa, González y Solís, 1981) es una herramienta basada en la asociación libre y un proceso reconstructivo de la información almacenada en la memoria a largo plazo, que permite explorar el significado psicológico de los conceptos. Propone una explicación de cómo se representa y organiza la información en la memoria y cómo ésta puede tener efectos sobre la conducta.

Esta técnica se ha utilizado en muy diversos estudios en el campo de la educación, explorando conceptos y comprensión de la lectura.

Se busca conocer la manera en que se construyen y se consolidan los conceptos a nivel mental, infiriendo la forma en que se estructura o se representa el conocimiento de manera significativa y el papel que el lenguaje tiene en este proceso. La memoria que almacena este tipo de información se ha llamado memoria semántica. Tulving (1972) definió a la memoria semántica como productiva o generativa, organiza el conocimiento que una persona tiene sobre las palabras y otros símbolos verbales, sus significados y sus referentes, acerca de las relaciones entre ellos y acerca de las reglas y algoritmos para la manipulación de los símbolos, conceptos y relaciones y la diferenció de la memoria episódica que recibe y almacena información acerca de datos temporales, de episodios o eventos y de relaciones espacio-temporales entre dichos eventos (Tulving, 1972).

La información de la memoria semántica se almacena en red, a partir de nodos o unidades conceptuales que se encuentran interconectados y mediante los cuales se construye el conocimiento de cada persona.

Así, el análisis de la red de conceptos o red semántica permite conocer los símbolos lingüísticos, repletos de significado (semánticos) que tiene una persona y/o que son compartidos por un grupo humano. Una representación semántica, es la unidad fundamental de organización cognoscitiva, compuesta por elementos afectivos y de conocimiento que crean un código completamente subjetivo para la reacción. La representación semántica refleja una imagen del universo y la cultura

subjetiva que tiene la persona, y es a la vez origen de la producción conductual (Szalay y Brizon, 1973).

Una aproximación a la comprensión de la representación semántica la han ofrecido metodologías como las redes semánticas. Como ya se mencionó, se asume que el conocimiento sobre el mundo se agrupa en mapas cognitivos o redes de información cuya estructura depende de la cantidad y calidad del conocimiento acumulado a lo largo de la vida. Dichas redes de información permiten comprender mejor la relación humana en diferentes contextos como lo sería el escolar.

Dicha técnica permitiría comparar dos o más grupos de acuerdo con el significado que le asignan los grupos a ciertos conceptos claves de interés para el investigador. También se abre la posibilidad de estudiar un grupo humano de acuerdo con los significados que le asigna a varios conceptos (Rivero, 2008).

Se conoce como representación semántica al código de información relativo a un objeto en particular, ante el cual se da un comportamiento específico; a esto también se le ha llamado significado psicológico.

El estudio de las representaciones semánticas surge a partir del cognoscitivismo. Este paradigma se fundamenta en suposiciones que hacen referencia a que el hombre es un sistema que actúa inteligentemente para crear nuevos conocimientos, transformar información simbólica y conformar representaciones a partir de las cuales se comporta. La mente se considera como un

sistema de manipulación simbólica que tiene su base en la adquisición, manejo y procesamiento de información.

Una de las metas de la investigación cognoscitiva es el análisis de las representaciones simbólicas de los sujetos, objetos y situaciones de los grupos humanos, y las formas comunes en que diferentes integrantes de un grupo, ordenan toda la información del mundo basándose en las claves semánticas.

Autores como Figueroa, González y Solís (1981), así como Valdez Medina (1998), coinciden en que esta técnica permite explorar la percepción, la idea o el imaginario de los sujetos respecto a algo a través de procedimientos no simulados.

Las redes semánticas naturales, gracias a su versatilidad, han demostrado su utilidad para identificar los significados psicológicos en diversos campos; además de los que nombramos antes, rescatamos otras experiencias que nos fueron útiles para la comprensión de la técnica y que sirvieron como antecedente en este texto.

El valor de las redes semánticas naturales reside en que las taxonomías obtenidas son generadas de manera directa de la memoria semántica del sujeto, y el orden otorgado va de acuerdo a su escala de valores y percepciones. Cuando se le pide al sujeto que mencione las palabras que definen al concepto (palabra estímulo), éste hurga en su memoria y selecciona aquellas que asume más relacionadas; en este sentido, la elección es resultado de un proceso subjetivo de representarse al mundo (en particular a la palabra estímulo).

Como el sistema de representación es socialmente construido e históricamente pertinente, la respuesta de un individuo manifiesta el sistema de representación de la sociedad en la que éste se formó. Por ello, una misma realidad o un mismo objeto no significan lo mismo para los individuos en diferentes culturas y en diferentes tiempos. Los significados se transforman porque cambian los referentes, porque evolucionan las formas de nombrarlos y los sentimientos hacia éstos.

Los significados están en continuo movimiento; sin embargo, tienen una relativa estabilidad, misma que nos permite comunicarnos, que favorece la coherencia en los acuerdos. Gracias a esa relativa estabilidad, podemos conocer lo que otros piensan y saber por qué actúan como lo hacen.

El conocimiento sobre el mundo se construye en forma de red y de manera jerárquica. Figueroa, González y Solís (1981), entienden que una alternativa para evaluar el significado es la técnica de redes semánticas porque la forma interna para organizar la información en la memoria a corto plazo es en una red que vincula a las palabras y a los eventos, generando el significado de un concepto; de tal forma que, cuando el sujeto se ve en la necesidad de nombrar o significar la realidad, reconstruye la información al “jalar” de las relaciones para obtener los significados de los conceptos (nodos); en definitiva, este proceso es el conocimiento, y puede materializarse con las redes semánticas naturales.

Además, estos autores asumen que no todos los significados tienen el mismo peso en la red, que existe una distancia semántica entre los conceptos; es decir, la importancia de cada significado que se expresa para definir al objeto no es la misma. Pese a que vivamos en un mismo espacio, las experiencias de vida de los individuos son diversas, de la misma forma que son diversas sus expectativas; esto organiza de manera particular los significados en su escala de valores.

Como se mencionó al inicio, la pandemia y el uso de tecnologías han cambiado la realidad laboral de muchos trabajadores, por tal motivo, el objetivo del estudio es el siguiente.

Objetivo

El objetivo de este trabajo es: Identificar el significado psicológico del Tecnoestrés en trabajadores de la Ciudad de México.

Objetivos específicos:

- 1.- Describir los resultados obtenidos por trabajadores del sexo masculino y femenino
- 2.- Describir los resultados obtenidos por los trabajadores en relación a su antigüedad laboral.
- 3.- Describir los resultados obtenidos por trabajadores en relación con el promedio de su edad.

4.- Describir los resultados obtenidos por los trabajadores en relación con su tipo de contrato (Interino, Base o Definitivo y Sin contrato).

CAPITULO 8. MÉTODO

Enfoque

El estudio tiene un enfoque cualitativo y pretende identificar mediante redes semánticas naturales la percepción que tienen los trabajadores ante el tecnoestrés.

Alcance

El alcance de la presente investigación es de tipo exploratorio ya que la finalidad del estudio es tener un acercamiento con el significado psicológico de los trabajadores de la Ciudad de México ante el estímulo-palabra tecnoestrés.

Diseño

Exploratorio transversal. Se ha elegido este tipo de diseño, ya que el objetivo es tener un acercamiento en la búsqueda de información mediante redes semánticas sobre el fenómeno de tecnoestrés en trabajadores de México. Los datos obtenidos fueron recopilados en un único momento. Es importante señalar, que este estudio puede establecer nuevas líneas de investigación.

Muestra

La muestra estuvo conformada por 238 trabajadores de la ciudad de México, 50% del sexo masculino y 50% del sexo femenino, con un promedio de edad de 36 años y una antigüedad laboral de 8 años. En cuanto al nivel educativo, 23% de los trabajadores cuentan con Bachillerato, 55% con licenciatura, 19 con Postgrado y solo el 3% con Secundaria. La ocupación fue variada: Médicos, docentes, comerciantes, empleados, profesionistas, administrativos, entre otras profesiones que usaban la tecnología en sus labores.

Tipo de muestreo

El tipo de muestreo es no probabilístico por conveniencia ya que los participantes elegidos para el estudio fueron elegidos por su proximidad mediante la plataforma virtual “Google Forms”. Es importante mencionar que existieron casos en donde la recolección de la muestra fue de tipo presencial. El porcentaje de personas que contestaron por formulario web fue de 89% mientras que el porcentaje de los que respondieron de forma presencial fue el 11%.

Criterio de Inclusión

El criterio de inclusión es que los participantes de este estudio se encontraran trabajando mediante Home Office, que lean y acepten el consentimiento informado, además de haber respondido correctamente el formulario de “Google Forms”

Criterio de Exclusión

Mientras que el criterio de exclusión, se consideró a aquellos trabajadores que no laboren mediante Home Office y/o hayan respondido incorrectamente el formulario antes mencionado.

Instrumento

Formulario de Google Forms con la palabra estímulo: “Tecnoestrés” con cinco opciones de respuesta, jerarquizada del 1 al 5.

Procedimiento

En “Google Forms” se creó y aplicó un consentimiento informado, en donde se reiteró que la información proporcionada es confidencial, en dicho consentimiento venían escrito los correos de contacto por si tenían alguna duda o inconformidad.

Se hizo uso de la estrategia metodológica “Redes semánticas Naturales” de Reyes-Lagunes (1993). Dicha estrategia determina el diseñar las palabras o estímulos que se van a presentar, sistematizar la información para después definir el núcleo de la red para posteriormente graficar los resultados obtenidos y realizar su análisis.

Se creó un formulario (instrumento utilizado) mediante la plataforma “Google Forms”. Se pidió llenar los datos sociodemográficos y leer las instrucciones (se dio un ejemplo de cómo realizarlo). Las instrucciones fueron: Escribir las primeras 5 palabras en las que piensen ante el estímulo presentado, el cual es, el “tecnoestrés” y a estas palabras brindarles un valor numérico del 1 al 5 donde el número “uno” es la palabra que tomará el valor mayor hasta llegar al número “cinco” que será la palabra con el valor más bajo. Se revisó que las palabras escritas contarán con un valor numérico. Cabe mencionar que hubo respuestas mal contestadas, y en este caso se optó por eliminar esos datos.

Es importante señalar que el instrumento fue aplicado de manera en línea y también en presencial.

Análisis de los datos

El análisis se realizó en el programa Excel; para el vaciado de los datos obtenidos, como criterio de calidad en el vaciado, se verificó la ortografía para no modificar el conteo de palabras y de este modo evitar errores en el recuento numérico. Es importante mencionar que para este estudio no se utilizaron tildes en las palabras que lo ameriten para así evitar errores en el recuento antes mencionado. Los valores obtenidos fueron clasificados en cinco grupos general, por edad, sexo, antigüedad y tipo de contrato; este último se dividió en base o definitivo, interino y sin contrato.

El peso semántico (PS) se otorgó por medio de la suma de la ponderación de las frecuencias por el valor numérico asignado, es decir el número uno se multiplica por el cinco, el número dos se multiplicó por el cuatro y así sucesivamente hasta terminar la ponderación en el número cinco

A partir de obtener el PS se seleccionó el conjunto SAM, el cual constituye el núcleo central de la red semántica, es decir, el centro del significado que tiene un concepto. En este caso son las primeras 20 palabras con el PS más grande.

La distancia semántica cuantitativa (DSC) se determinó al asignarle el puntaje más alto (el 100%).

Se procedió a graficar los datos obtenidos por las categorías mencionadas anteriormente (edad, sexo, antigüedad y tipo de contrato).

CAPITULO 9. RESULTADOS

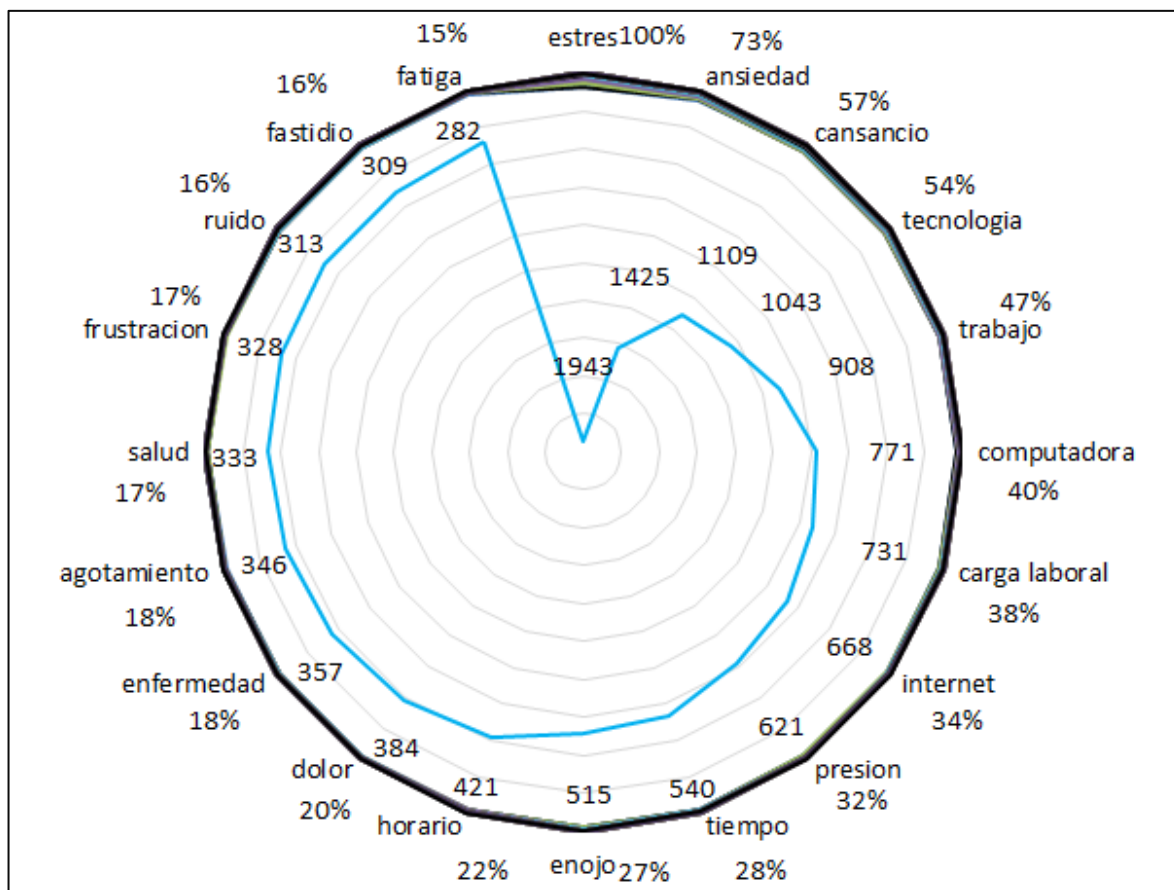
La muestra estuvo conformada por 238 trabajadores de la ciudad de México, 50% del sexo masculino y 50% del sexo femenino, con un promedio de edad de 36 años y una antigüedad laboral de 8 años. En cuanto el nivel educativo, 23% de los trabajadores cuentan con Bachillerato, 55% con licenciatura, 19 con Postgrado y solo el 3% con Secundaria. La ocupación fue diversa: Médicos, docentes, comerciantes, empleados, profesionistas, administrativos, etc.

El total de palabras recolectadas para la palabra-estímulo “Tecnoestrés” fue de 375. Los datos recogidos fueron analizados en las siguientes categorías: sexo, edad (promedio), antigüedad laboral y tipo de contrato (contrato base, contrato interino y sin contrato). Se tomaron en cuenta las primeras 20 palabras (CONJUNTO SAM) para el análisis de los datos.

El núcleo de la red, es decir los valores generales, se definió con la palabra “estrés” con un Peso Semántico (PS) de 1943, asignándole un DSC de 100% seguido de “ansiedad” (73%), “cansancio” (57%), “tecnología” (54%), “trabajo” (47%), “computadora” (40%), “carga laboral” (38%), “internet” (34%), “presión” (32%), “tiempo” (28%), “enojo” (27%), “horario” (22%), “dolor” (20%), “enfermedad” (18%), “agotamiento” (18%), “salud” (17%), “frustración” (17%), “ruido” (16%), “fastidio” (16%) y “fatiga” (15%) (Ver Figura 4).

Figura 4

Valores generales obtenidos acerca del significado psicológico de Tecnoestrés en trabajadores de la Ciudad de México.



Nota: Esta figura muestra los valores generales del significado psicológico de Tecnoestrés en trabajadores de la Ciudad de México (Elaboración propia).

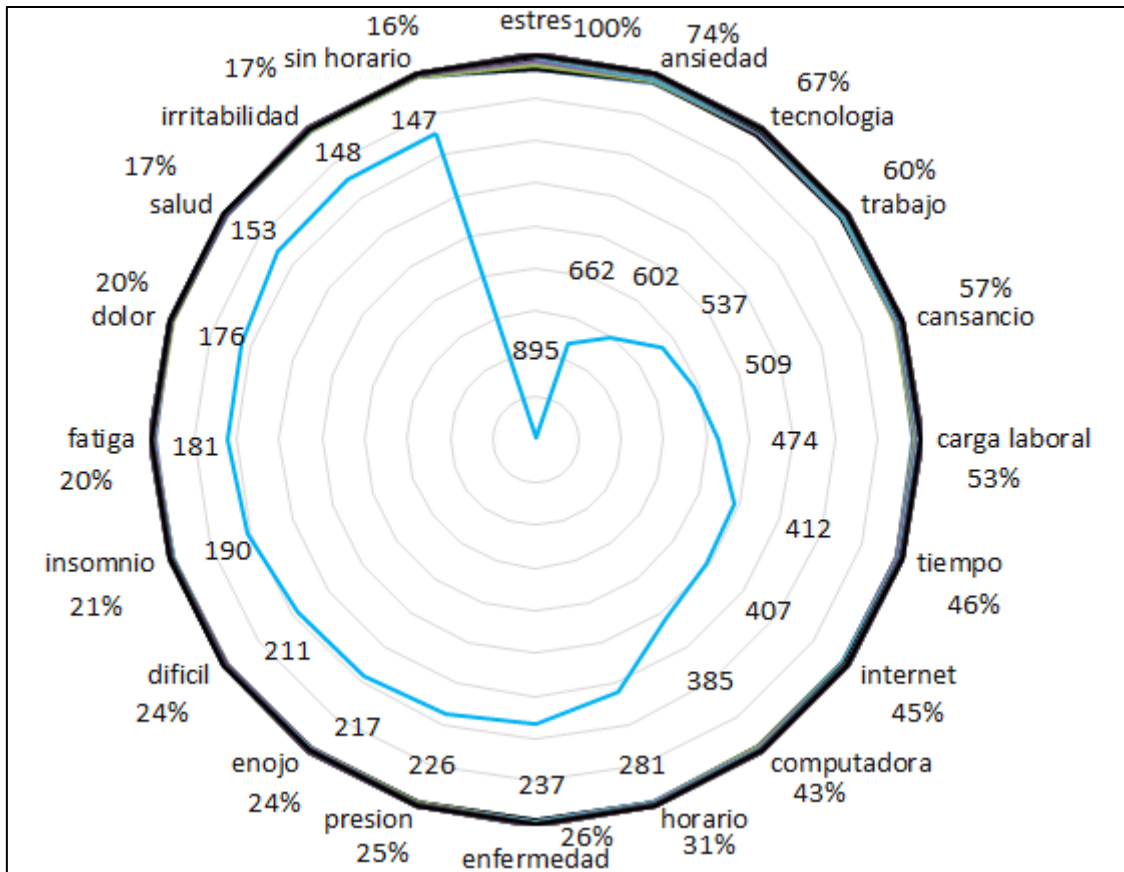
Resultados por Sexo

En esta categoría se compararon los resultados obtenidos entre el sexo femenino y el sexo masculino.

Para las mujeres el núcleo se definió con la palabra “estrés” con un Peso Semántico (PS) de 895, asignándole un DSC de 100% seguido de “ansiedad” (74%), “tecnología” (67%), “trabajo” (60%), “cansancio” (57%), “carga laboral” (53%), “tiempo” (46%), “internet” (45%), “computadora” (43%), “horario” (31%), “enfermedad” (26%), “presión” (25%), “enojo” (24%), “difícil” (24%), “insomnio” (21%), “fatiga” (20%), “dolor” (20%), “salud” (17%), “irritabilidad” (17%) y “sin horario” (16%) . (Ver Figura 5).

Figura 5

Valores obtenidos del sexo femenino acerca del significado psicológico de tecnoestrés en trabajadores de la Ciudad de México.



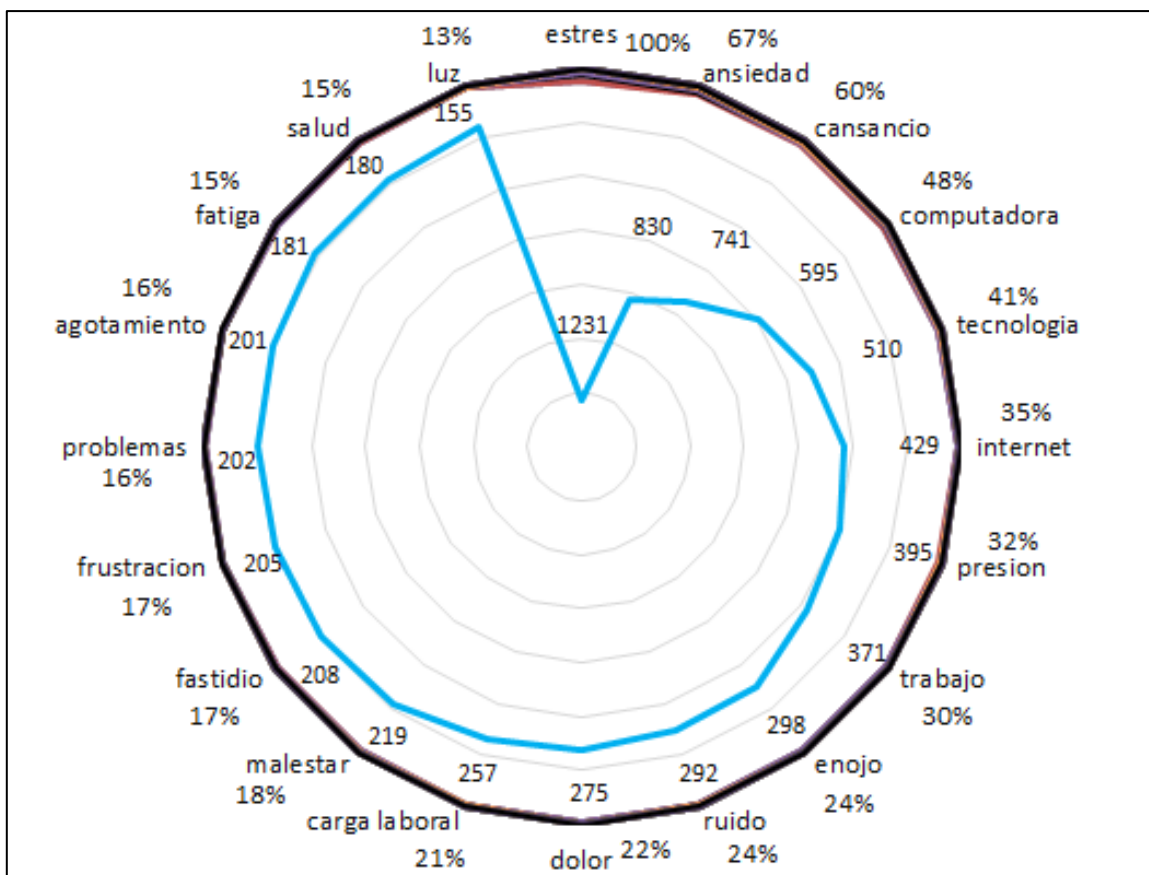
Nota. Esta figura muestra la Distancia Semántica Cuantitativa (DSC%) y el Peso Semántico (PS) de los valores generales obtenidos por las mujeres.

En cuanto a los hombres, el núcleo se definió con la palabra “estrés” con un Peso Semántico (PS) de 1231, asignándole un DSC de 100% seguido de “ansiedad”

(67%), “cansancio” (60%), “computadora” (48%), “tecnología” (41%), “internet” (35%), “presión” (32%), “trabajo” (30%), “enojo” (24%), “ruido” (24%), “dolor” (22%), “carga laboral” (21%), “malestar” (18%), “fastidio” (17%), “frustración” (17%), “problemas” (16%), “agotamiento” (16%), “fatiga” (15%), “salud” (15%) y “luz” (13%) (Ver Figura 6).

Figura 6

Valores obtenidos del sexo masculino acerca del significado psicológico de Tecnoestrés en trabajadores de la Ciudad de México.



Nota: Esta figura muestra la Distancia Semántica Cuantitativa (DSC%) y el Peso Semántico (PS) de los valores generales obtenidos por los hombres.

A continuación, se muestra una Tabla señalando las Diferencias Significativas entre el sexo masculino y femenino.

Tabla 1.

Diferencias significativas entre el sexo masculino y femenino en definidoras sobre el significado psicológico de Tecnoestrés en trabajadores.

Diferencias significativas	Hombres	Mujeres	p
χ^2			
Estrés	1231	895	*
Ansiedad	830	662	*
Cansancio	741	509	*
Tecnología	510	602	*
Trabajo	371	537	**
Computadora	595	385	*
Carga laboral	257	474	**
Internet	429	407	
Presión	395	226	*
Tiempo	128	412	*
Enojo	298	217	
Horario	140	281	*
Dolor	275	176	*
Enfermedad	120	237	*
agotamiento	201	145	

Salud	180	153	
Frustración	205	123	*
Ruido	292	89	*
Fastidio	208	101	*
Fatiga	181	181	

* < al .05

** < al .001

Nota: La Tabla 1 muestra las diferencias significativas entre hombres y mujeres del significado psicológico de tecnoestrés.

Nota 2: Las diferencias significativas están en trabajo y carga laboral. Las diferencias en el sexo femenino se pueden observar en la tecnología, trabajo, carga laboral, tiempo, horario y enfermedad.

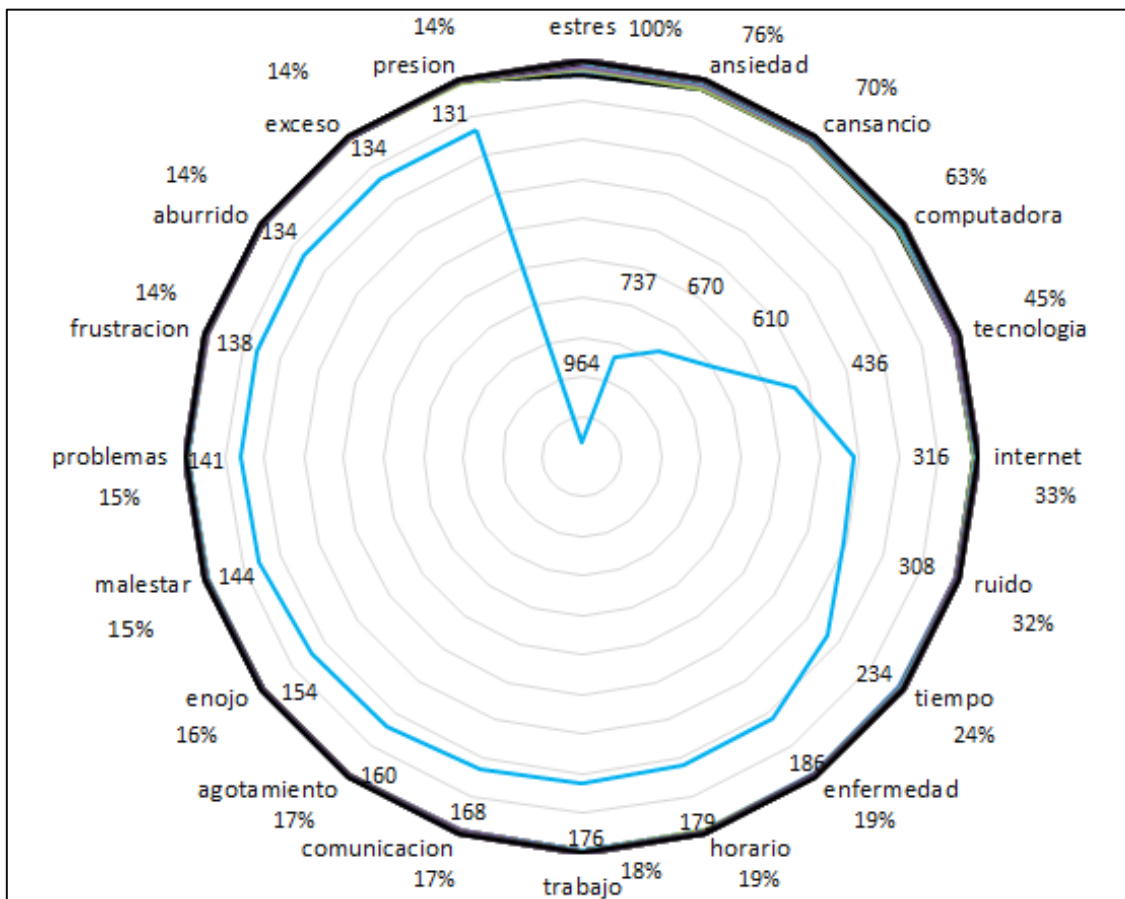
Resultados por Edad

Para esta categoría se obtuvo el promedio de las edades de los trabajadores, la cual fue de 36 años, y posteriormente se compararon los datos correspondientes a los trabajadores mayores y menores a 36 años.

Para los trabajadores con una edad mayor a 36 años el núcleo se definió con la palabra “estrés” con un Peso Semántico (PS) de 4964, asignándole un DSC de 100% seguido de “ansiedad” (76%), “cansancio” (70%), “computadora” (63%), “tecnología” (45%), “internetl” (33%), “ruido” (32%), “tiempo” (24%), “enfermedad” (19%), “horario” (19%), “trabajo” (18%), “comunicación” (17%), “agotamiento” (17%), “enojo” (16%), “malestar” (15%), “problemas” (15%), “frustracion” (14%), “aburrido” (14%), “exceso” (14%) y “presion” (14%) . (Ver Figura 7).

Figura 7

Valores obtenidos de los trabajadores mayores a 36 años acerca del significado psicológico de Tecnoestrés en trabajadores de la Ciudad de México.



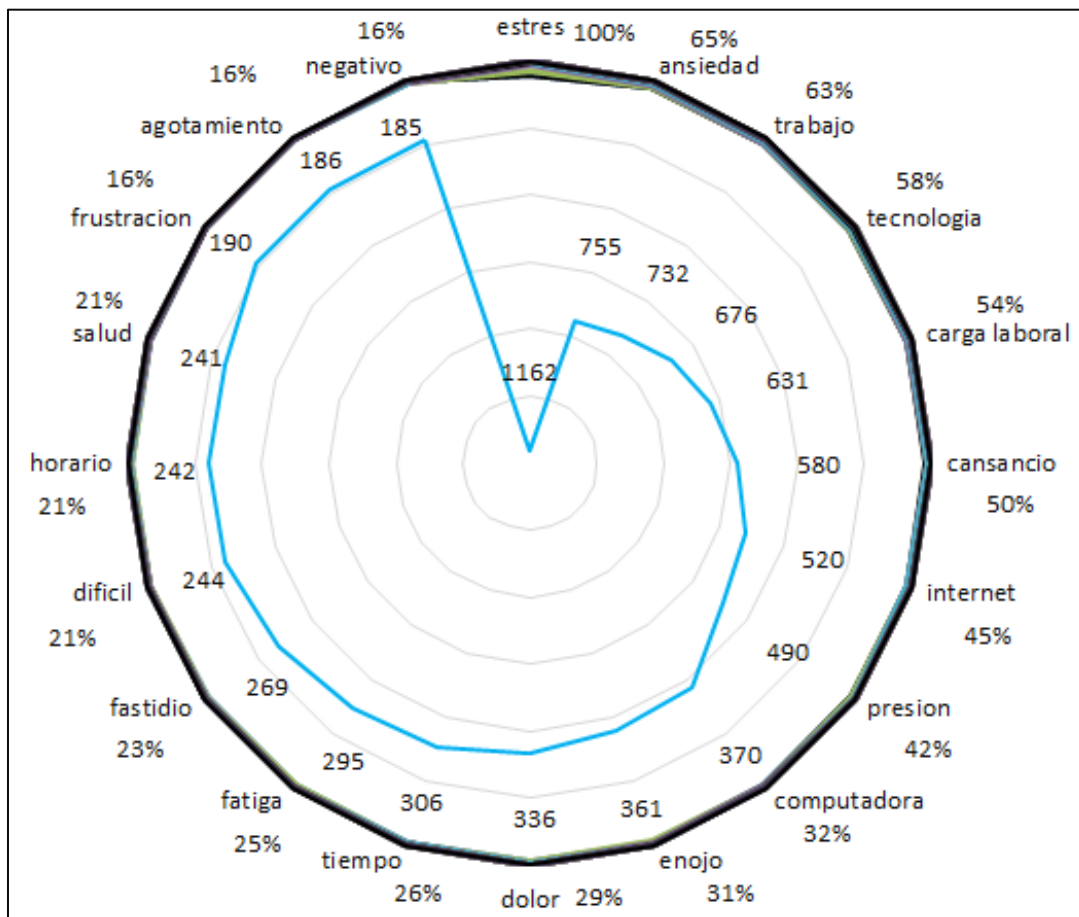
Nota. Esta figura muestra la Distancia Semántica Cuantitativa (DSC%) y el Peso Semántico (PS) de los valores generales obtenidos por los trabajadores mayores a 36 años.

En cuanto a los trabajadores con una edad menor a 36 años el núcleo se definió con la palabra “estrés” con un Peso Semántico (PS) de 1162, asignándole un DSC de 100% seguido de “ansiedad” (65%), “trabajo” (63%), “tecnologia” (58%),

“carga laboral” (54%), “cansancio” (50%), “internet” (45%), “presion” (43%), “computadora” (32%), “enojo” (31%), “dolor” (29%), “tiempo” (26%), “fatiga” (25%), “fastidio” (23%), “difícil” (21%), “horario” (21%), “salud” (21%), “frustracion” (16%), “agotamiento” (16%) y “negativo” (16%) . (Ver Figura 8).

Figura 8

Valores obtenidos de los trabajadores menores a 36 años acerca del significado psicológico de Tecnoestrés en trabajadores de la Ciudad de México.



Nota. Esta figura muestra la Distancia Semántica Cuantitativa (DSC%) y el Peso Semántico (PS) de los valores generales obtenidos por los trabajadores menores de 36 años.

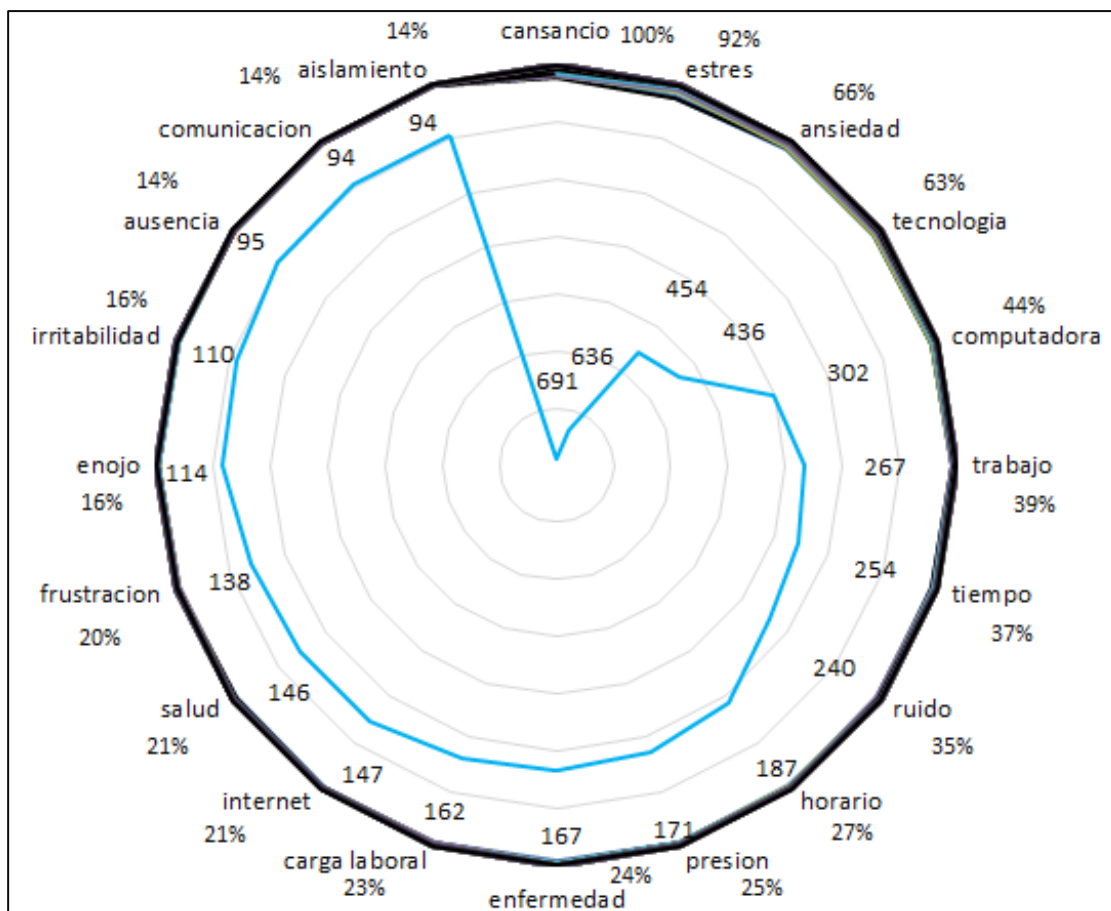
Análisis por Antigüedad

Para esta categoría se obtuvo en promedio de la antigüedad laboral de los trabajadores la cual fue de 8 años, para posteriormente comparar los datos correspondientes a la antigüedad mayor y menor a 8 años.

Para los trabajadores con una antigüedad laboral mayor a 8 años el núcleo se definió con la palabra “cansacio” con un Peso Semántico (PS) de 691, asignándole un DSC de 100% seguido de “estres” (92%), “ansiedad” (66%), “tecnologia” (63%), “computadora” (44%), “trabajo” (39%), “tiempo” (37%), “ruido” (35%), “horario” (27%), “presion” (25%), “enfermedad” (24%), “carga laboral” (23%), “internet” (21%), “salud” (21%), “frustracion” (20%), “enojo” (16%), “irritabilidad” (16%), “ausencia” (14%), “comunicacion” (14%) y “aislamiento” (14%) (Ver Figura 9).

Figura 9

Valores obtenidos de los trabajadores con una antigüedad laboral mayor a 8 años acerca del significado psicológico de Tecnoestrés en trabajadores de la Ciudad de México.

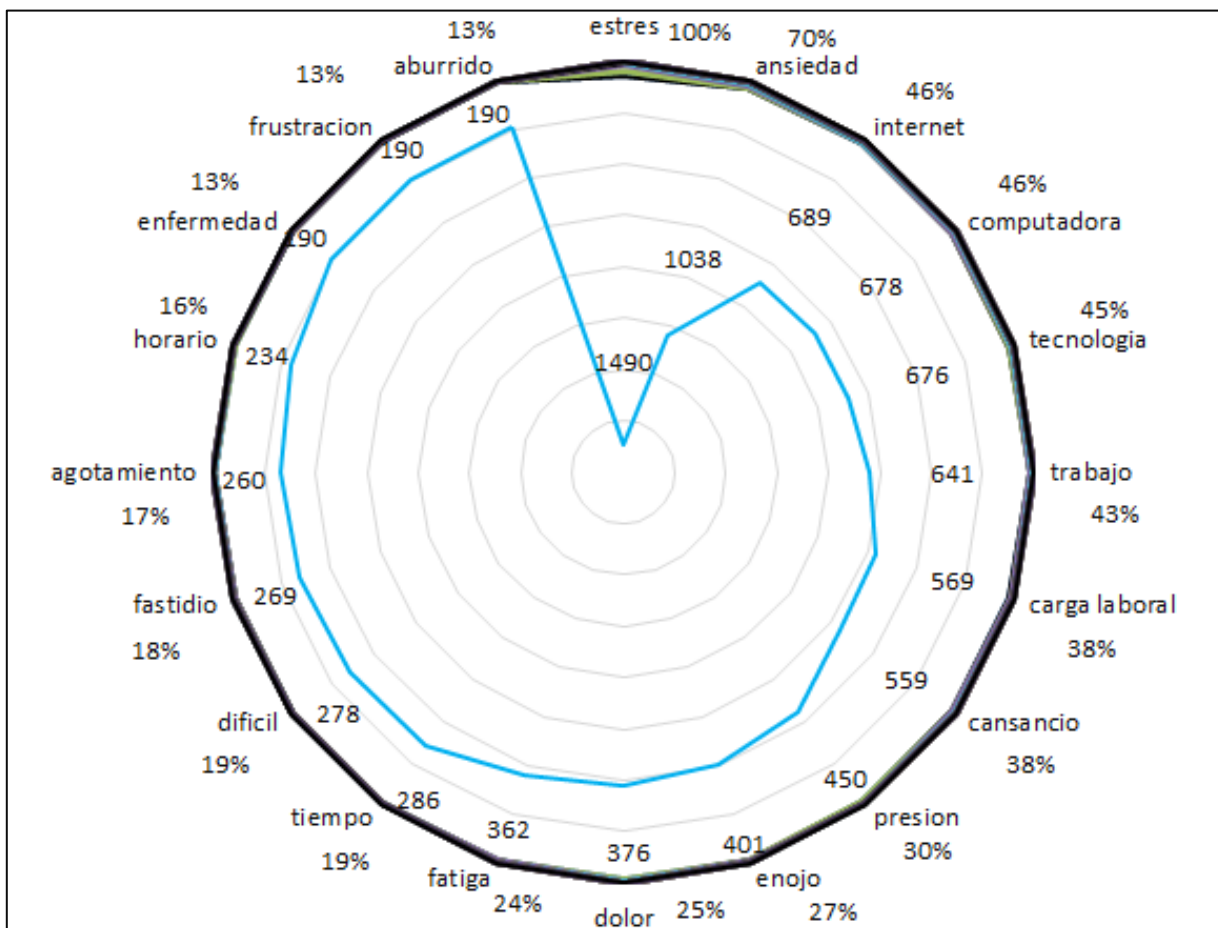


Nota. Esta figura muestra la Distancia Semántica Cuantitativa (DSC%) y el Peso Semántico (PS) de los valores generales obtenidos por los trabajadores con una antigüedad laboral mayor a 8 años.

En cuanto a los trabajadores con una antigüedad laboral menor a 8 años el núcleo se definió con la palabra “estrés” con un Peso Semántico (PS) de 1490, asignándole un DSC de 100% seguido de “ansiedad” (70%), “internet” (46%), “computadora” (46%), tecnología” (45%), “trabajo” (43%), “carga laboral” (38%), “cansancio” (38%), “presion” (30%), “enojo” (27%), “dolor” (25%), “fatiga” (24%), “tiempo” (19%), “difícil” (19%), “fastidio” (18%), “agotamiento” (17%), “horario” (16%), “enfermedad” (13%), “frustracion” (13%) y “aburrido” (13%) (Ver Figura 10).

Figura 10

Valores obtenidos de los trabajadores con una antigüedad laboral menor a 8 años acerca del significado psicológico de Tecnoestrés en trabajadores de la Ciudad de México.



Nota. Esta figura muestra la Distancia Semántica Cuantitativa (DSC%) y el Peso Semántico (PS) de los valores generales obtenidos por los trabajadores con una antigüedad laboral menor a 8 años.

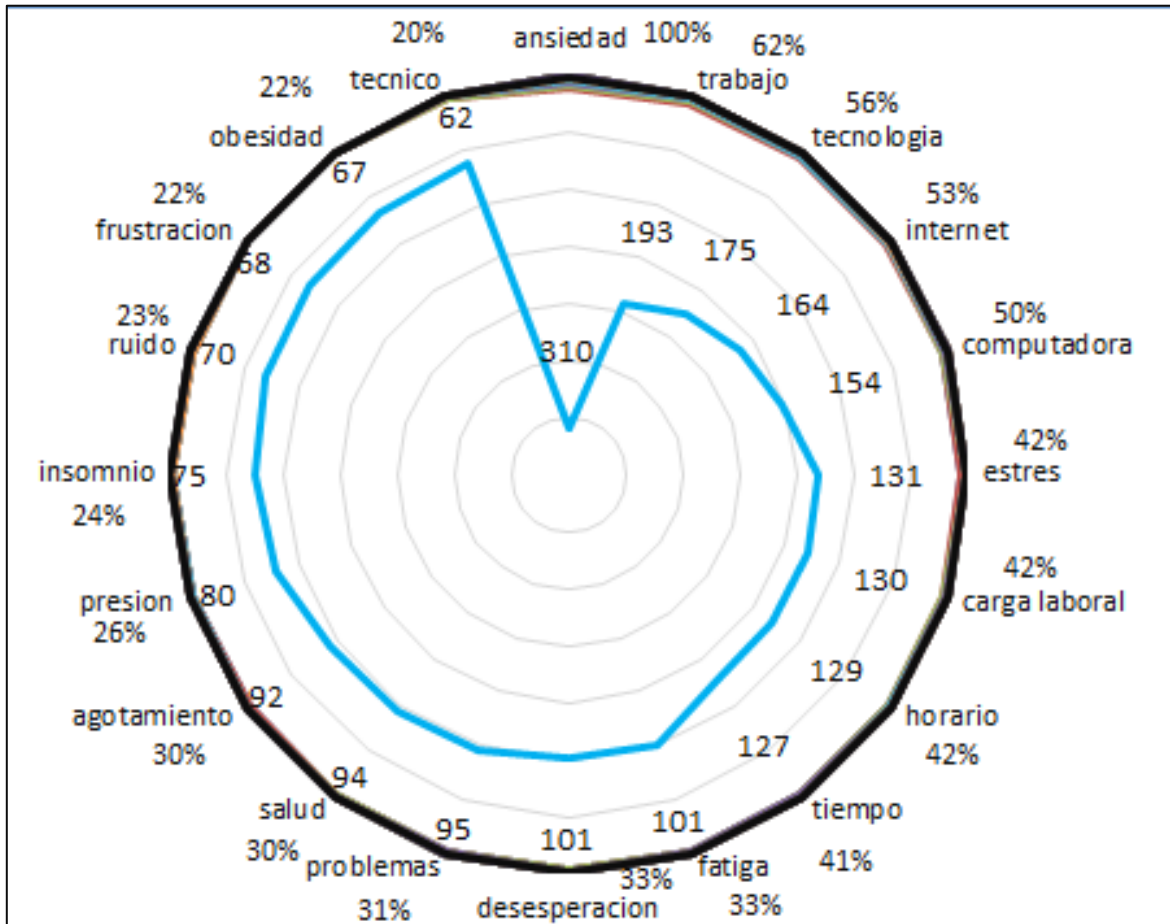
Análisis por Tipos de Contrato

Para esta categoría se dividieron a los trabajadores en tres grupos: “Contrato interino” “Contrato base o definitivo” y “Sin contrato”

En cuanto a los trabajadores con un Contrato Interino el núcleo se definió con la palabra “ansiedad” con un Peso Semántico (PS) de 310, asignándole un DSC de 100% seguido de “trabajo” (62%), “tecnología” (56%), “internet” (53%), computadora” (50%), “estres” (42%), “carga laboral” (42%), “horario” (42%), “tiempo” (41%), “fatiga” (33%), “desesperación” (33%), “problemas (31%), “salud” (30%), “agotamiento” (30%), “presion” (26%), “insomnio” (24%), “ruido” (23%), “frustracion” (22%), “obesidad” (22%) y “tecnico” (22%) (Ver figura 11).

Figura 11

Valores obtenidos por los trabajadores con un contrato interino acerca del significado psicológico de Tecnoestrés en trabajadores de la Ciudad de México.

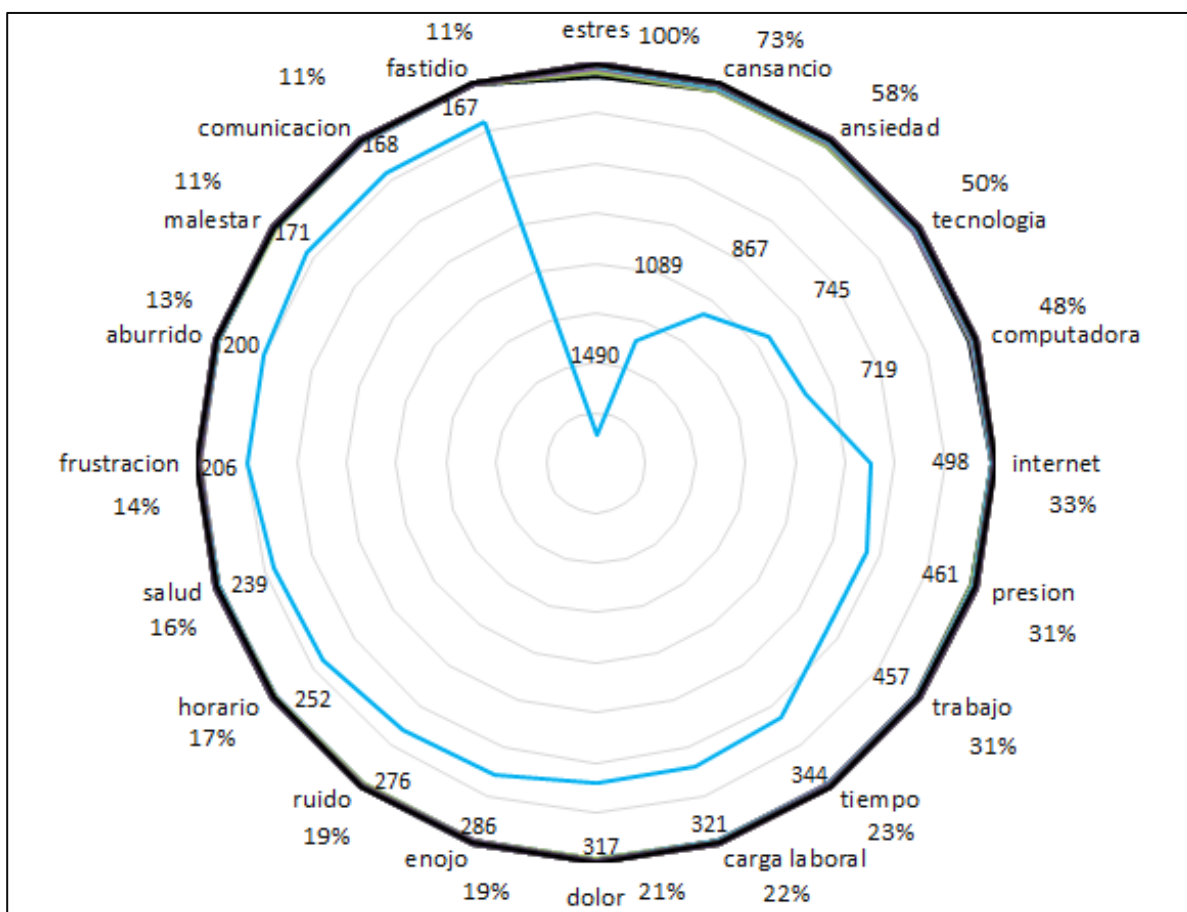


Nota. Esta figura muestra la Distancia Semántica Cuantitativa (DSC%) y el Peso Semántico (PS) de los valores generales obtenidos por los trabajadores con un contrato interino.

Para los trabajadores con un Contrato base o definitivo el núcleo se definió con la palabra “estrés” con un Peso Semántico (PS) de 1490, asignándole un DSC de 100% seguido de “cansancio” (73%), “ansiedad” (58%), “tecnología” (50%), computadora” (48%), “internet” (33%), “presion” (31%), “trabajo” (31%), “tiempo” (23%), “carga laboral” (22%), “dolor” (21%), “enojo” (19%), “ruido” (19%), “horario” (17%), “salud” (16%), “frustracion” (14%), “aburrido” (13%), “malestar” (11%), “comunicacion” (11%) y “fastidio” (11%) (Ver figura 12).

Figura 12

Valores obtenidos por los trabajadores con un contrato base o definitivo acerca del significado psicológico de Tecnoestrés en trabajadores de la Ciudad de México.

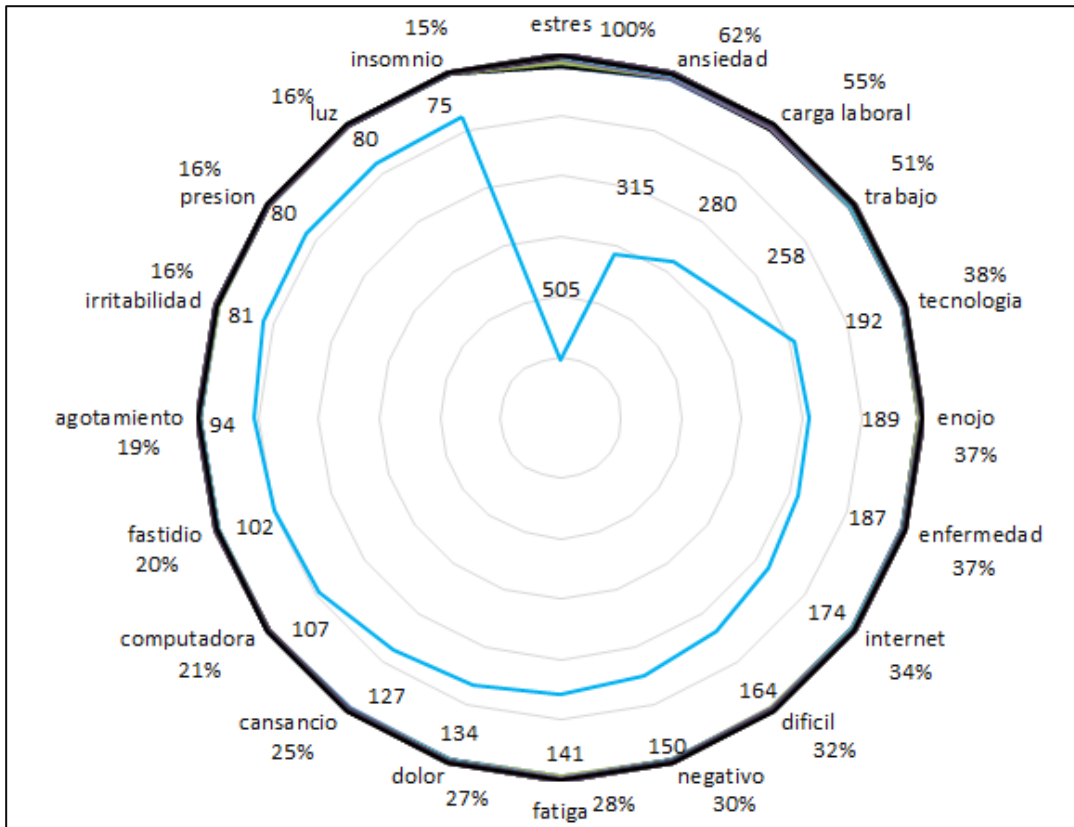


Nota. Esta figura muestra la Distancia Semántica Cuantitativa (DSC%) y el Peso Semántico (PS) de los valores generales obtenidos por los trabajadores con un contrato base o definitivo.

Finalmente, para los trabajadores “Sin contrato” el núcleo se definió con la palabra “estrés” con un Peso Semántico (PS) de 505, asignándole un DSC de 100% seguido de “ansiedad” (62%), “carga laboral” (55%), “trabajo” (51%), tecnología” (38%), “enojo” (37%), “enfermedad” (37%), “internet” (34%), “difícil” (32%), “negativo” (30%), “fatiga” (28%), “dolor” (27%), “cansancio” (25%), “computadora” (21%), “fastidio” (20%), “agotamiento” (19%), “irritabilidad” (16%), “presión” (16%), “luz” (16%) e “insomnio” (15%) (Ver figura 13).

Figura 13

Valores obtenidos por los trabajadores que no cuentan con un contrato acerca del significado psicológico de tecnoestrés en trabajadores de la Ciudad de México.



Nota. Esta figura muestra la Distancia Semántica Cuantitativa (DSC%) y el Peso Semántico (PS) de los valores generales obtenidos por los trabajadores que no cuentan con contrato.

CAPITULO 10. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

Análisis: Base completa.

En general, el total de los trabajadores reportan estrés, ansiedad y cansancio por el uso de la tecnología, especialmente por el manejo de la computadora y el internet en el lugar del trabajo; incorporándose a esto una carga laboral, lo cual genera en el trabajador presión y enojo. Además, se percibe dolor, esto probablemente por el tiempo y horario que los trabajadores deben permanecer sentados en una misma posición ante la computadora, aunado a lo anterior, se observa un agotamiento lo cual puede llegar a provocar una enfermedad afectando la salud del trabajador. También muestran frustración, fastidio y fatiga probablemente por la carga laboral y también por el ruido que perciben en el lugar donde laboran.

Análisis: Sexo Femenino.

Las mujeres reportan estrés y ansiedad por el uso de la tecnología en el lugar de trabajo. Muestran cansancio por la carga laboral que reciben. El tiempo se ve afectado por el uso de la computadora y el internet. Además, el horario parece jugar un papel importante para las trabajadoras, pues en comparación de los hombres, estos no presentan este elemento. Igualmente, el enojo y la presión que remarcan las trabajadoras pueden dar origen a alguna enfermedad, también presentan insomnio, probablemente por la dificultad que representan las labores. La fatiga y el dolor están presentes en cuanto a la salud respecta. Las trabajadoras se presentan irritables,

esto tal vez porque perciben “sin horario” a su jornada laboral, tomando en cuenta una invasión de su trabajo en su vida personal.

Análisis: Sexo Masculino.

Los trabajadores del sexo masculino perciben estrés, ansiedad y cansancio por el uso de la tecnología, especialmente por la computadora y el internet. En el lugar de trabajo se muestran presionados, además se perciben enojados por el ruido percibido, generándoles dolor, probablemente musculoesqueléticos, de cuello, muñeca, lumbar, dorsal o de cabeza. La carga laboral que tienen da como resultados malestares, frustración y fastidio, generándoles problemas, lo cual a su vez les produce agotamiento y fatiga afectando su salud. La luz parece ser un factor importante para los hombres, esto puede estar relacionado a un miedo en cuanto a la pérdida de luz o también puede que no tengan la iluminación adecuada para desarrollar sus actividades.

Análisis: Diferencias entre el sexo masculino y el femenino.

Tanto hombres como mujeres presentan un DSC (100%) en estrés. Entre las diferencias, se observa que las mujeres muestran más ansiedad DSC (74%) y trabajo DSC (60%) que los hombres DSC (67%) Y DSC (30%) respectivamente. También señalan más carga laboral DSC (53%) en comparación a los hombres (21%), además de lo anterior, muestran más fatiga DSC (20%) que su contraparte masculina DSC (15%). Los hombres señalan más cansancio y presión DSC (60%), DSC (30%) que las mujeres DSC (57%), DSC (25%) respectivamente. Al parecer para las mujeres es un poco más importante la “salud” pues muestran un DSC (17%) en comparación a lo mostrado por los hombres DSC (15%). El uso de tecnologías está más presente en las mujeres, pues obtuvieron un DSC (67%), por su lado los hombres señalaron un DSC (41%). El uso del internet es más frecuente en las mujeres pues señalaron un DSC (45%), en comparación al sexo masculino DSC (35%). Sin embargo, el uso de la computadora es más frecuente en los hombres DSC (48%), las mujeres obtuvieron un DSC (43%). Es muy interesante observar que las mujeres señalan y/o mantienen al trabajo como un elemento muy importante, pues refieren un DSC (60%), mientras que los hombres DSC (30%), se hace notorio que para las mujeres el trabajo es un poco más importante o incluso difícil, ya que las mujeres señalan una dificultad de DSC (24%), mientras que los hombres no señalan dificultades o probablemente a los hombres se les facilite trabajar más con la tecnología. Siguiendo con lo anterior, al parecer el “tiempo” es un factor importante en la vida laboral de las mujeres pues

mostraron un DSC (46%), los hombres no señalaron esta definidora, dejando en claro que el tiempo no es un elemento importante o de relevancia para ellos. Ambos sexos señalan la definidora “enojo” por igual con un DSC (24%). Sin embargo, los hombres señalan “ruido”, “malestar”, “fastidio”, “frustración”, “problemas”, “agotamiento” y “luz” como factores que viven día a día con un DSC (24%), DSC (18%), DSC (17%), DSC (17%), DSC (16%), DSC (16%) y DSC (13%) respectivamente, las mujeres no señalan estos siete elementos.

Por otro lado, las mujeres consideran al “horario” como un elemento importante DSC (31%), probablemente exista una invasión en la hora de descanso de las mujeres o incluso perciban que trabajan más de lo establecido; la “enfermedad” está presente en las mujeres DSC (26%), tal vez se deba a todos los elementos negativos que han notificado y el riesgo a padecer una enfermedad durante su trabajo, como lo puede ser el insomnio o la irritabilidad que presentan DSC (21%), DSC (17%) respectivamente. Siguiendo con lo anterior, señalan la definidora “sin horario” DSC (16%), esto se parece mucho a la definidora “horario” mencionada anteriormente, ante esto, probablemente las mujeres sientan que no cuentan con tiempo para sí mismas o tal vez realicen más actividades de lo normal, pues como hemos visto las mujeres sufren más de carga laboral. Los hombres no señalan las 5 definidoras antes mencionadas.

Los hombres muestran nuevas definidoras, en comparación a la base general: “malestar” “problemas” y “luz”. Ante estas nuevas definidoras, podemos decir que

los trabajadores del sexo masculino perciben malestar ante la carga laboral presentada; lo que a su vez está reflejando problemas que probablemente estén afectando las actividades desempeñadas por el trabajador. También, se hace notorio que mencionan a la luz como algo importante, esto puede se deba a que los hombres son más susceptibles al dolor generado por la luz emitida por la computadora, tablet o la luz en general, ya que los hombres señalaron una DSC (22%) en comparación a las mujeres DSC (20%) en la definidora “dolor”

Análisis por Edad: Mayores a 36 años. 18:35, 36:70.

Los trabajadores mayores a 36 años manifiestan estrés, ansiedad y cansancio ante el uso de la tecnología, generalmente ante la computadora y el internet. Suelen percibir más ruido que los trabajadores menores a 36 años. El constructo del tiempo y el horario para este grupo de trabajadores parece generar un tipo de enfermedad. La comunicación es un elemento importante en el lugar de trabajo. Se muestran problemas como malestares, agotamiento, provocando enojo y frustración en el trabajador. El exceso de trabajo les parece algo aburrido, probablemente sean labores repetidas a realizar, aunque por estas labores o actividades se sienten presionados.

Análisis por Edad: Menores a 36 años.

Los trabajadores menores a 36 años manifiestan estrés y ansiedad en el lugar del trabajo, pero no cansancio como el grupo de trabajadores mayores a 36 años. El uso de la tecnología representa una carga laboral lo cual provoca cansancio en los trabajadores. El uso de la computadora y el internet incita a que este grupo se sientan presionados y enojados, además de presentar dolor, probablemente por el tiempo que están ante una computadora manteniendo una mala postura, generándoles fatiga. El horario de trabajo lo perciben como fastidioso y con ciertas dificultades, probablemente exista una invasión a su vida personal. Es interesante que este grupo perciben su salud como algo importante, ya que los trabajadores mayores a 36 años no muestran este elemento; probablemente esto se deba a que la frustración y el agotamiento juegan un rol más importante para este grupo. Por último, remarcan la negatividad como algo de importancia, cosa que no sucede con el grupo de mayores de 36 años.

Análisis: Diferencias entre los trabajadores mayores y menores a 36 años.

Tanto los trabajadores mayores y menores a 36 años presentan un DSC (100%) en estrés. El grupo de trabajadores mayores a 36 años muestran más ansiedad y cansancio DSC (76%), DSC (70%) en comparación al otro grupo DSC (65%), DSC (50%) respectivamente. Resulta interesante observar que los

trabajadores mayores a 36 años tienen más presente el uso de la computadora, pues muestran un DSC (63%) en comparación a los menores a 36 años de edad DSC (32%), probablemente esto se deba que para las personas mayores a 36 años resulte más difícil la manipulación de una computadora, sin embargo, se puede notar que el uso de la tecnología y el internet está más presente en los trabajadores menores a 36 años, puesto que se observa un DSC (58%), DSC (45%) respectivamente en comparación al grupo de mayores a 36 años que señalan un DSC (45%) y DSC (33%), seguramente estos resultados se deban a que el grupo de edad menor a 36 años cuenta con más herramientas tecnológicas como por ejemplo una Tablet o un Smartphone, de igual manera se vería reflejado que este grupo es más susceptible a usar por más tiempo el internet. En cuanto al “tiempo” y “horario” no se observan muchas diferencias, pues el grupo mayor a 36 años señala un DSC (24%) y DSC (19%), mientras que el otro grupo muestra un DSC (26%) y DSC (21%) respectivamente. Los trabajadores menores a 36 años parecen tener más “trabajo” DSC (63%) que los mayores a 36 años DSC (18%), tal vez los mayores ocupen puestos superiores y esto signifique que realicen menos actividades laborales; probablemente esto está dando como resultado la fuerte “carga laboral” sufrida por los trabajadores menores a 36 años, pues señalan un DSC de (54%) mientras que el otro grupo de trabajadores no señalan esta definidora. Lo anterior también puede dar como resultado la fuerte presión sufrida por el grupo menor a 36 años de edad, pues mencionan un DSSC de (42%), mientras que el grupo mayor a 36 años solo mencionan un DSC (14%). Además, puede que el exceso de trabajo presentado sea

una señal del “enojo” percibido por los menores DSC (31%) en comparación al grupo de mayor de edad DSC (16%). También, se observan resultados muy similares en “agotamiento” y “frustración” los mayores señalan un DSC (17%), DSC (14%) y los menores a 36 años muestran un DSC de (16%) y DSC (16%) respectivamente. Por otra parte, el grupo de trabajadores menos a 36 años, señalan “dolor” con un DSC (29%), puede que esto suceda por el exceso de carga laboral que tienen y el cansancio percibido, los mayores a 36 años no señalan esta definidora.

El grupo mayor a 36 años señala el “ruido” DSC (32%) como algo importante, probablemente este elemento les afecta más por ser trabajadores con un mayor rango de edad; puede que lo anterior les genere un miedo a padecer alguna “enfermedad, pues ante esta definidora mostraron un DSC (19%). Para este grupo de trabajadores la “comunicación” es de gran importancia ya que mostraron un DSC (17%), quizá esto sea porque las personas mayores están más acostumbradas a mantener conversaciones directas y no mediante una plataforma tecnológica haciendo uso de una computadora o un smartphone. También, señalan “malestar” y “problemas” ambos con un DSC de (15%), dichas definidoras tal vez se deban a las dificultades que son ocasionados por el uso de la tecnología. Además, se muestran “aburridos” DSC (14%) realizando sus actividades en línea, puede que esto último les esté generando una percepción de “exceso” DSC (14%) en sus labores, se menciona como una percepción ya que como vimos anteriormente, los trabajadores

menores de 36 años son quienes al parecer cuentan con más trabajo. Es importante mencionar que las siete definidoras mencionadas anteriormente no fueron reportadas por el grupo menores a 36 años.

Cabe destacar que el grupo de trabajadores mayores a 36 años muestran nuevas definidoras en comparación a la base general, estas son: “comunicación” “malestar” “problemas” “aburrido” y “exceso”.

Por otro lado, el grupo de trabajadores menores a 36 años señalan “dolor” con un DSC de (29%), puede que esto se deba a la “fatiga” reportada DSC (25%). También mencionan “fastidio” DSC (23%), esto tendría relación con la siguiente definidora reportada: “difícil” DSC (21%), posiblemente este grupo de trabajadores perciban sus labores como difíciles de realizar y más en modalidad en línea, percibiendo así estas labores también como fastidiosas. Con base a lo anterior, se puede decir que las consecuencias son vistas como algo “negativo” DSC (16%), llegando incluso a afectar su “salud” DSC (21%). Las seis definidoras descritas anteriormente no fueron señaladas por el grupo de trabajadores mayores a 36 años.

Cabe destacar que el grupo de trabajadores menores a 36 años muestran nuevas definidoras en comparación a la base general, estas son: “difícil” y “negativo”.

Análisis por Antigüedad laboral: Trabajadores con antigüedad mayor a 8 años.

Los trabajadores que cuentan como una antigüedad laboral mayor a 8 años, presentan en primer lugar cansancio, seguido de estrés y ansiedad por el uso de la tecnología, específicamente la computadora. El tiempo para desarrollar sus actividades es un elemento importante para su trabajo, también es el ruido percibido. Además, se sienten presionados por su horario de trabajo y por la carga laboral que tienen en sus actividades, ante esto los trabajadores piensan en una posible enfermedad. El uso del internet afecta la salud del trabajador pues se sienten frustrados, enojados e irritados. Este grupo de trabajadores perciben una ausencia en la comunicación, lo cual probablemente está produciendo un aislamiento entre compañeros.

Análisis por Antigüedad laboral: Trabajadores con antigüedad menor a 8 años.

Los trabajadores con una antigüedad laboral menor a 8 años presentan estrés y ansiedad por el uso de la tecnología, especialmente por el internet y la computadora. Existe un exceso de carga laboral en el trabajo, lo cual provoca cansancio y esta a su vez hace que los trabajadores se sientan presionados y enojados. Ante lo anterior el dolor y la fatiga se hacen presentes. Las labores son mostradas como difíciles en relación al tiempo con el que cuentan los trabajadores de este grupo. El horario de trabajo es percibido como fastidioso y agotador.

Además, se muestran como aburridos, provocándoles frustración en sus labores, lo que a su vez toman en cuenta el desarrollo de una enfermedad.

Análisis: Diferencias entre trabajadores con antigüedad laboral mayor y menor a 8 años.

Se observa que el grupo con una antigüedad laboral mayor a 8 años menciona en primer lugar al “cansancio” con un DSC de (100%), mientras que el grupo con una antigüedad laboral menor a 8 años refiere al “estrés” con un DSC (100%). El “estrés” percibido por el grupo mayor a 8 años de antigüedad laboral es de DSC (92%). Por otra parte, la “ansiedad” reportada por el grupo mayor a 8 años de antigüedad es de DSC (66%), siendo este menor en comparación al otro grupo, quien reporto DSC (70%). Al parecer, los trabajadores que cuentan con una antigüedad laboral mayor a 8 años suelen trabajar y/o están más familiarizados con el uso de la “tecnología” pues señalan un DSC (63%), en comparación al otro grupo DSC (45%). El uso de la computadora está presente en ambos grupos y con resultados similares, el grupo con antigüedad laboral mayor a 8 años reporta un DSC de (44%), mientras que el otro grupo menciona un DSC (46%). Para la definidora “internet” los trabajadores que cuentan con una antigüedad laboral menor a 8 años reportaron un DSC (46%), mientras que el otro grupo solo reporto DSC (21%). Parece ser que los trabajadores con una antigüedad laboral menor a 8 años trabajan más ya que obtuvieron un DSC de (43%) para la definidora “trabajo”, mientras que

el otro grupo señala un DSC (39%). El “tiempo” es más importante o está más presente para los trabajadores que cuentan con una antigüedad mayor a 8 años puesto que señalan un DSC de (37%), mientras que el otro grupo indica un DSC (19%), puede que esto se deba a que los trabajadores con más de 8 años en el lugar de trabajo hayan aprendido a ser más organizados o tal vez se deba a que tienen menos trabajo en comparación al otro grupo, pues como se mencionó anteriormente los trabajadores con antigüedad menor a 8 años tienen un DSC mayor para esta definidora; también esto se puede ver reflejado en la “carga laboral” pues el grupo con una antigüedad laboral menor a 8 años reporto un DSC (38%) en comparación al otro grupo DSC (23%) demostrando así que el grupo menor a 8 años de antigüedad realiza más actividades en el lugar de trabajo.

Ambos grupos mencionan la definidora “horario” siendo los trabajadores con una antigüedad laboral mayor a 8 años quienes reportan un DSC mayor (27%) en comparación al otro grupo, quienes mencionaron un DSC (16%). Por otro lado, los trabajadores con una antigüedad menor a 8 años perciben más “presión” DSC (30%) en comparación al otro grupo DSC (25%), esto puede deberse a que tienen una carga laboral mayor en el trabajo. Los trabajadores que cuentan con un contrato mayor a 8 años mencionan la definidora “enfermedad” con un DSC de (24%), siendo así un valor superior en comparación al otro grupo DSC (13%), quizá esto tenga que ver con la edad de los trabajadores, probablemente los trabajadores con una antigüedad mayor a 8 años sean personas de mayor edad lo que haría posible el ser acreedores

de alguna enfermedad. Los trabajadores con una antigüedad laboral mayor a 8 años reportan para la definidora “frustración” un DSC de (20%) siendo resultados mayores a lo encontrado por el grupo con antigüedad laboral menor a 8 años, DSC (13%) una razón puede ser que este último grupo este mas familiarizado con las herramientas tecnológicas en el lugar de trabajo. Por último, el “enojo” está más presente en los trabajadores con antigüedad laboral menor a 8 años DSC (27%), a lo mejor este enojo sea consecuencia de la carga laboral recibida, el otro grupo señalo un DSC de (16%).

Además de todo lo anterior, los trabajadores con una antigüedad laboral mayor a 8 años señalan al “ruido” como algo importante, pues muestran un DSC de (35%), puede que esto sea a que probablemente estos trabajadores cuenten con un rango de edad mayor, haciéndolos más susceptibles a este elemento; siendo así que la “salud” es crucial para ellos pues reportaron un DSC (21%). Este grupo también se muestra “irritable” DSC (16%) quizá por la “ausencia” DSC (14%) de “comunicación” (14%). Por último, señalan “aislamiento” (14%) muy probablemente por el trabajo en línea. Las seis definidoras anteriores no fueron reportadas por los trabajadores con una antigüedad laboral menor a 8 años.

Los trabajadores con una antigüedad laboral mayor a 8 años señalan nuevas definidoras en comparación a la base general: “irritabilidad”, “ausencia”, “comunicación” y “aislamiento”.

Por otro lado, los trabajadores con una antigüedad laboral menor a 8 años señalan “dolor” con un DSC (25%), esto puede sea por la “fatiga” percibida DSC (24%), seguramente el estar sentados durante mucho tiempo frente a un monitor este generando dolor en alguna parte del cuerpo como la espalda o tal vez la cabeza. También señalan “difícil” DSC (19%), puede que se refieran al total de actividades que realizan, porque como vimos con anterioridad este grupo es el que cuenta con una carga laboral mayor, de lo anterior también se podría desprender el “fastidio” y el “agotamiento” que reportan con un DSC (18%) y DSC (17%) respectivamente. A pesar de lo anterior, es interesante que este grupo mencione “aburrido” como un elemento, tal vez esté presente una monotonía en sus actividades diarias. Las seis definidoras anteriores no fueron reportadas por los trabajadores con una antigüedad laboral mayor a 8 años.

Los trabajadores con una antigüedad laboral menor a 8 años señalan nuevas definidoras en comparación a la base general: “difícil” y “aburrido”.

Análisis por Tipo de contrato: Trabajadores con contrato Interino.

Los trabajadores que cuentan con un contrato interino presentan ansiedad por el uso de la tecnología en el trabajo, principalmente por el manejo de la computadora y el internet. También perciben estrés por la carga laboral por el horario y tiempo con el que cuentan. Con base a lo anterior muestran fatiga y

desesperación lo cual puede conllevar problemas para su salud. Además, muestran agotamiento e insomnio, probablemente por la presión percibida. Igual, muestran frustración por el ruido en su entorno de trabajo. Es interesante como señalan la obesidad como una definidora a analizar, puede que esto sea por el sedentarismo experimentado mediante el trabajo en línea, haciendo uso de la tecnología que este a su disposición.

Análisis por Tipo de contrato: Trabajadores con contrato base o definitivo.

Los trabajadores con contrato base o definitivo muestran estrés y ansiedad relacionados por el cansancio percibido por el uso de la tecnología en el trabajo. Refieren a la carga laboral por el manejo de computadora e internet, además se sienten presionados y enojados por el tiempo que tienen para desarrollar sus actividades. Los trabajadores relacionan el horario de trabajo como algo doloroso, probablemente por no contar con una silla ergonómica que permita tener una postura correcta. Tienen presente que su salud sea afectada por una enfermedad provocada por el agotamiento percibido. Además, el ruido llega a ocasionar frustración y fastidio dando como origen una fatiga en los trabajadores.

Análisis por Tipo de contrato: Trabajadores sin contrato.

Los trabajadores sin contrato presentan estrés y ansiedad por la carga laboral en el lugar de trabajo. También, se muestran enojados por el uso de la tecnología y al parecer esto mantiene la idea de sufrir una posible enfermedad, probablemente debido a los enojos constantes. Para este grupo de trabajadores, el internet es percibido como difícil y como un elemento negativo. El dolor se hace presente, pues el cansancio y la fatiga ocasionada por el uso de la computadora parecen afectar de forma negativa a los trabajadores. También, se observa que la computadora, está ocasionando agotamiento, irritabilidad y fastidio por las labores que deben llevar a cabo, pues la presión ocasionada se hace presente. Por último, parece existir una relación entre el insomnio y la luz, tal vez esta último se deba al uso del celular antes de dormir por la carga de trabajo.

Análisis: Diferencias entre los tres tipos de contratos (Interino, Contrato base o definitivo y Sin contrato).

Los trabajadores que cuentan con un contrato interino mostraron en primer lugar una ansiedad de DSC (100%), mientras que los trabajadores con Contrato base y Sin contrato reportaron un DSC (100%) en estrés. En cuanto a “trabajo” los trabajadores con contrato interino mostraron el DSC mas alto con un (62%), los

trabajadores sin contrato señalaron un DSC (51%) y los trabajadores con contrato base un DSC (31%) siendo el resultado más bajo. Al parecer, los trabajadores con un contrato interino utilizan y/o tienen más presente el uso de la tecnología, ya que mostraron un DSC (56%), los trabajadores con contrato base obtuvieron un DSC (50%), el puntaje más bajo fue por parte de los trabajadores sin contrato DSC (38%). En cuanto al “internet” el resultado más alto fue obtenido por los trabajadores con contrato interino DSC (53%), seguido de los trabajadores sin contrato DSC (34%) y por último, el resultado obtenido por los trabajadores con un contrato base fue de DSC (33%). Parece ser que los trabajadores con contrato interino usan más la “computadora” DSC (50%), los trabajadores con contrato base obtuvieron un DSC (48%), quienes usan menos la computadora son los trabajadores sin contrato DSC (21%). El “estrés” percibido por los trabajadores con contrato interino fue DSC (42%), probablemente esto suceda porque al tener un contrato por tiempo determinado no se sientan tan preocupados, fatigados etc., en comparación a los otros dos grupos, que como se mencionó anteriormente, obtuvieron un DSC (100%). En cuanto a la “carga laboral” es una sorpresa notar que quien se lleva el puntaje más alto son los trabajadores sin contrato ya que muestran un DSC (55%), seguido de los trabajadores con un contrato interino (42%), el puntaje más bajo es de los trabajadores con contrato base DSC (22%). En cuanto al “horario” se observa que los trabajadores con contrato interino tienen el valor más alto con un DSC (42%), seguido de los que tienen contrato base DSC (17%), los trabajadores sin contrato no señalaron esta definidora. El “tiempo” tiene más importancia para los trabajadores

con contrato interino pues obtuvieron un DSC (42%), por otro lado, los trabajadores con contrato base señalaron un DSC (23%), el grupo que no tiene contrato no señaló esta definidora. Los trabajadores con contrato interino perciben más “fatiga” DSC (33%), los trabajadores sin contrato señalaron un DSC (28%), los trabajadores que no tienen contrato no señalaron estar fatigados, tal vez no se comprometan tanto en la realización de sus actividades como los otros dos grupos. En tema de “salud” los trabajadores con contrato interino mostraron un DSC (30%), seguido de los trabajadores con contrato base DSC (16%), puede que estos resultados se deban al miedo o preocupación por parte de los trabajadores con contrato interino por alguna circunstancia que ponga en juego su salud, los trabajadores sin contrato no señalaron esta definidora. También, existe un “agotamiento” percibido por parte de los trabajadores con contrato interino y los que no tienen contrato con un DSC (30%) y DSC (19%) respectivamente, los trabajadores con contrato base no reportan resultados. Por otro lado, la “presión” está presente para los tres grupos, los trabajadores con contrato base mencionan un DSC (31%), en cuanto al grupo interino señalan un DSC (26%), y los que no tienen contrato un DSC (16%). El “insomnio” es percibido por los trabajadores interinos con un DSC (24%) y también por los trabajadores sin contrato DSC (15%), los trabajadores con contrato base no muestran resultados para este elemento. Los trabajadores con contrato interino perciben “ruido” en el lugar de trabajo, se observa un DSC de (23%), los trabajadores con contrato base señalan un DSC (19%), los que no tienen contrato no mencionan este elemento. Con respecto a la “frustración” nuevamente los

trabajadores con contrato interino y los trabajadores con contrato base señalan los siguientes resultados: DSC (22%) y DSC (14%) respectivamente, los trabajadores sin contrato nuevamente no señalan este elemento. Los trabajadores con contrato base señalan la definidora cansancio con un DSC (73%), mientras que los que no tienen contrato refieren un DSC de (25%), parece ser que los que no tienen contrato están un poco más relajados en relación a su trabajo; los trabajadores con contrato interino no registran esta definidora. Los trabajadores que no cuentan con contrato señalan al “dolor” con un DSC (27%), mientras que los trabajadores con contrato base indican un DSC (21%). En cuanto a la definidora “enojo”, los trabajadores sin contrato muestran el valor más alto, puesto que tienen un DSC de (37%), mientras que los trabajadores con contrato base indican un DSC (19%), los trabajadores con contrato interino no muestran resultados en esta definidora. También, se reporta “fastidio por parte de los trabajadores sin contrato y los trabajadores con contrato base, con un DSC (20%) y DSC (11%) respectivamente, los trabajadores con contrato interino no muestran dicha definidora.

Además de lo anterior, los trabajadores con contrato interino señalan “desesperación” con un DSC (33%), esto puede ser por la carga laboral en cuanto a sus actividades laborales respecta; pero también por los “problemas” DSC (31%) que lo anterior puede ocasionar en el trabajador. Es interesante de ver que la “obesidad” es un elemento de importancia para estos trabajadores, pues mencionaron un DSC (22%), tal vez esta definidora la han relacionado al estar

sentados durante mucho tiempo ante una computadora, también señalan “técnico”, puede que esto sea por problemas de conexión a internet o fallas en la computadora o algún aparato tecnológico. Es importante señalar que los otros dos grupos (contrato base y sin contrato) no señalan las tres definidoras antes mencionadas.

Los trabajadores con un contrato interino señalan nuevas definidoras en comparación a la base general: “desesperación”, “problemas”, “insomnio”, “obesidad” y “técnico”.

De igual manera, los trabajadores con un contrato base, probablemente señalan como “aburrido” DSC (13%) el trabajo desempeñado. Además, indican un “malestar” DSC (11%) quizá por la falta de “comunicación” DSC (11%) entre compañeros y superiores. Hay que mencionar que los otros dos grupos (contrato interino y sin contrato) no señalan las tres definidoras antes mencionadas.

Los trabajadores con un contrato base o definitivo señalan nuevas definidoras en comparación a la base general: “aburrido”, “malestar” y “comunicación”.

Por último, los trabajadores sin contrato refieren a la “enfermedad” como algo que puede ocurrir por la carga laboral sometida y probablemente al miedo de no contar con un seguro médico ya que no tienen contrato alguno. También, señalan la definidora “difícil” y “negativo” con un DSC (32%) y DSC (30%) respectivamente. Muestran “irritabilidad” DSC (16%) puede que el uso de la “luz” DSC (16%) este ocasionando que los trabajadores se muestren irritables. Los grupos (contrato

interino y contrato base) no señalan las cuatro definidoras mencionadas con anterioridad.

Los trabajadores que no tienen contrato señalan nuevas definidoras en comparación a la base general: “difícil”, “negativo”, “irritabilidad”, “luz” e “insomnio”.

CONCLUSIONES:

De acuerdo con los resultados del presente estudio, el significado psicológico de tecnoestrés para los trabajadores de la CDMX se relaciona principalmente con el estrés, también con la ansiedad, el cansancio y por supuesto el uso de la tecnología que ha sido señalado en diversos estudios (Cuervo, 2018; Salanova, 2003). También se muestran resultados similares a lo encontrado por (Domínguez et al., 2021), aunque en su estudio también se encontró principalmente una sobrecarga tecnológica. Por otro lado, los resultados revelados por (Carrion et al., 2022) indican a la fatiga y la ansiedad como elementos influenciadores en cuanto a la presencia de tecnoestrés en trabajadores docentes.

En cuanto a condiciones de trabajo, se señala la carga laboral, el horario (sin horario) y la productividad como elementos relacionados con el tecnoestrés, las herramientas de trabajo como el internet, la computadora, la pantalla, y las consecuencias de su uso como la salud o la enfermedad, la presencia de agotamiento, insomnio, la ansiedad, el dolor, la rutina, la fatiga, el malestar, la irritabilidad, el ruido, el enojo, los problemas, también las mujeres lo describen como negativo y aburrido (Del Pino y Arenas, 2016).

Aunado a lo anterior, es importante mencionar que algunas de las definidoras mostradas en los resultados de este estudio, como: “estrés” “ansiedad” “internet”

“ruido” “tiempo” “dolor” “luz” e “insomnio” también concuerdan con los resultados mostrados por (Gañan et al., 2020). Al parecer estas definidoras juegan un rol importante en los trabajadores.

En relación con los resultados por sexo, en este estudio se demostró que las mujeres reportan más de ansiedad que su contraparte masculina, estos resultados coinciden a los obtenidos en un estudio realizado por (Carlotto & Gonçalves, 2010) en donde se encontró que las mujeres sufren más de ansiedad y fatiga que los hombres en el lugar de trabajo.

En cuanto a los resultados obtenidos por el análisis de edades (mayores y menores a 38 años), se pudo identificar que el grupo de población de mayor edad es más susceptible al estrés y cansancio que los trabajadores de menor edad, esto también ha sido señalado en estudios como el de (Sánchez-Gómez et al., 2020). Sin embargo, se observa una discrepancia en cuanto la definidora “fatiga” ya que en este estudio la población mayor no muestra dicho elemento en cuanto a los resultados vistos por (Sánchez-Gómez et al., 2020), donde se mostró que los trabajadores con un rango de edad mayor muestran más fatiga que su contraparte de menor edad.

En conclusión, podemos considerar al tecnoestrés como un problema dentro del mundo laboral, en donde se deberá de gestionar para dar paso al bienestar de los trabajadores, tomando en cuenta la influencia de las TIC, en relación con diversos factores como, el sexo, la edad e incluso el nivel educativo (Cuervo-Caravel et al., 2020).

Los resultados obtenidos permitirán ser la base de futuras investigaciones y elaboración de escalas.

BIBLIOGRAFÍA

- Alcas Zapata, N., Alarcón Diaz, HH, Venturo Orbegoso, CO, Alarcón Diaz, MA, Fuentes Esparell, JA, & López Echevarria, TI (2019). Teaching Technostress and Perception of the Quality of Service in a Private University in Lima. *Revista de Psicología Educativa-Propósitos y Representaciones*, 7 (3), 240-248. http://www.scielo.org.pe/pdf/pyr/v7n3/en_a09v7n3.pdf
- Alderete, M. V., & Jones, C. (2019). Estrategias de TIC en empresas de Córdoba, Argentina: un modelo estructural. *SaberEs*, 11(2), 195-216. http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1852-42222019000200006
- Alegre, N. (2021). Los riesgos colaterales de la pandemia: el tecnoestrés. *Gestión práctica de riesgos laborales: Integración y desarrollo de la gestión de la prevención*, (191), 29-31. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7877990>
- Álvarez-Silva, L. A., Gallegos-Luna, R. M., & Herrera-López, P. S. (2018). Estrés académico en estudiantes de tecnología superior. *Universitas-XXI, Revista de Ciencias Sociales y Humanas*, (28), 193-209. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=476154745010>
- Aragüez Valenzuela, L. (2017). El impacto de las tecnologías de la información y de la comunicación en la salud de los trabajadores: el tecnoestrés. *e-Revista Internacional de la Protección Social*, 2 (2), 169-190. <https://revistascientificas.us.es/index.php/erips/article/view/13076>
- Arata-F, J. M. (2017). Modelo Demandas-Control-Apoyo social en el estudio del estrés laboral en el Perú. *Revista Médica Herediana*, 28(4), 281-282. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2017000400014

- Arias, L. (2018). El modelo de esfuerzo-recompensa y el de inmersión (engagement) entre trabajadores de diversas organizaciones. In *Recuperado de <http://congreso.investigacion.fca.unam.mx/docs/xxiii/docs/3.03.pdf>*
- Arribas-Martinez, M. C. (2007). Estrés relacionado con el trabajo (modelo de demanda-control-apoyo social) y alteraciones en la salud: una revisión de la evidencia existente. *Enfermería Intensiva*, 18(4), 168-181. <https://www.elsevier.es/es-revista-enfermeria-intensiva-142-articulo-estres-relacionado-con-el-trabajo-13113139>
- Ávila, J. (2014). El estrés un problema de salud del mundo actual. *Revista Con-Ciencia*, 2(1), 117-125. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2310-02652014000100013&script=sci_arttext
- Bairero, M. E. . (2017). El estrés y su influencia en la calidad de vida. *Multimed*, 21(6). <http://www.revmultimed.sld.cu/index.php/mtm/article/view/688/1054>
- Bakker, AB 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.
- Barrio, J. A., García, M. R., Ruiz, I., & Arce, A. (2006). El estrés como respuesta. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 1(1), 37-48. <https://www.redalyc.org/pdf/3498/349832311003.pdf>
- Belloch, C. O. (2011). Las tecnologías de la información y comunicación (TIC). *Univ. Val., Unidad Tecnol. Educ.*, (951), 1-7. <https://www.uv.es/bellochc/pedagogia/EVA1.pdf>

- Benitez, R. S., & del Águila Obra, A. R. (2020). Burnout work engagement: Demandas laborales, recursos y resultados organizativos en organizaciones de Acción Social. *REVESCO: revista de estudios cooperativos*, (136), 16-30.
<https://revistas.ucm.es/index.php/REVE/article/view/69192>
- Berrio, G.N., & Zea, R. M. (2011). Estrés académico. *Revista de psicología Universidad de Antioquia*, 3(2), 55-82. <https://revistas.udea.edu.co/index.php/psicologia/article/view/11369>
- Buenrostro, E. M. (2015). Uso y apropiación de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en las Pymes de Aguascalientes. *Entreciencias: diálogos en la Sociedad del Conocimiento*, 3(6), 27-40.
<https://revistas.unam.mx/index.php/entreciencias/article/view/62073>
- Cano-Pita, G. E. (2018). Las TICs en las empresas: evolución de la tecnología y cambio estructural en las organizaciones. *Dominio de las Ciencias*, 4(1), 499-510.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6313252>
- Carlotto, M. S., & Câmara, S. G. (2010). O tecnoestresse em trabalhadores que atuam com tecnologia de informação e comunicação. *Psicologia: ciência e profissão*, 30, 308-317.
<https://www.scielo.br/j/pcp/a/pVQSQX5SPLbyzXCdM8DZT7v/?lang=pt>
- Carrión-Bósquez, N. G., Castelo-Rivas, W. P., Guerrero-Pachacama, J. A., Criollo-Sarco, L. V., & Jaramillo-Verduga, M. J. (2022). Factores que influyen en el tecnoestrés docente durante la pandemia por la COVID-19, Ecuador. *Revista Información Científica*, 101(2).
<http://www.revinfcientifica.sld.cu/index.php/ric/article/view/3778/5116>

- Cejas, C., & Picorel, J. (2009). TICs: Tecnologías de la información y la comunicación. *Revista argentina de radiología*, 73(2), 205-211. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=382538474013>
- Chiang Vega, M., Gómez Fuentealba, N., & Sigoña Igor, M. (2013). Factores psicosociales, stress y su relación con el desempeño: comparación entre centros de salud. *Salud de los Trabajadores*, 21(2), 111-128. http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-01382013000200002
- Coppari, N. B., Bagnoli, L., Codas, G., López, H., Martínez, Ú., Martínez, L., & Montanía, M. (2018). Validez y confiabilidad del cuestionario de tecnoestrés en estudiantes paraguayos. *Perspectivas en Psicología: Revista de Psicología y Ciencias Afines*, 15(2), 40-55. <https://www.redalyc.org/journal/4835/483558849004/483558849004.pdf>
- Corso, S. (2013). *Personalidad resistente, autoevaluaciones básicas y capital psicológico en el modelo de demandas y recursos laborales* (Doctoral dissertation, Universidad Autónoma de Madrid).
- Cuervo, T., Orviz, N., Arce, S., y Fernández, I. (2018). Tecnoestrés en la Sociedad de la Tecnología y la Comunicación: Revisión bibliográfica a partir de la Web of Science. *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 21(1), 18-25. <https://scielo.isciii.es/pdf/aprl/v21n1/1578-2549-aprl-21-01-18.pdf>
- Cuervo-Carabel, T., Meneghel, I., Orviz-Martínez, N. y Arce-García, S. (2020). Nuevos retos asociados a la tecnificación laboral: el tecnoestrés y su gestión a través de la Psicología Organizacional Positiva. *Aloma: revista de psicología, ciències de l'educació i de l'esport Blanquerna*, 38(1), 21-30. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7572413>

Cuevas, C. (2018). Algunos Antecedentes Conceptuales Acerca Del Síndrome Tecnoestrés Del Capital Humano En Las Organizaciones. *Revista Ciencia Administrativa 2018* Número Especial (6). <https://www.uv.mx/iiesca/files/2019/01/Vol6-2018-Especial.pdf>

Del Pino., & Arenas, K. (2020). UNA APROXIMACIÓN AL TECNOESTRÉS LABORAL EN PERSONAL DOCENTE UNIVERSITARIO¿ UNA CUESTIÓN DE GÉNERO?. <https://investigacion.fca.unam.mx/docs/memorias/2016/10.01.pdf>

Delgado, M., Arrieta, X., & Riveros, V. (2009). Uso de las TIC en educación, una propuesta para su optimización. *Omnia*, 15(3), 58-77. redalyc.org/pdf/737/73712297005.pdf

Domínguez-Torres, L., Rodríguez-Vásquez, D. J., Totolhua-Reyes, B. A., & Rojas-Solís, J. L. (2021). Tecnoestrés en docentes de educación media superior en el contexto de confinamiento por COVID-19: Un estudio exploratorio. *Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*, 9(SPE1). https://redib.org/Record/oai_articulo3424158-tecnoestr%C3%A9s-en-docentes-de-educaci%C3%B3n-media-superior-en-el-contexto-de-confinamiento-por-covid-19-un-estudio-exploratorio

Duarte, E. S. (2008). Las tecnologías de información y comunicación (TIC) desde una perspectiva social. *Revista electrónica educare*, 12, 155-162. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=194114584020>

Espinoza, A., Pernas, I., & González, R. (2018). Consideraciones teórico metodológicas y prácticas acerca del estrés. *Humanidades Médicas*, 18 (3), 697-717. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-81202018000300697

Figuroa, JG, González, EG y Solís, VM (1981). Una aproximación al problema del significado: Las redes semánticas. *Revista latinoamericana de psicología*.
<https://psycnet.apa.org/record/1982-20308-001>

Fuhrer, C. (2021). Diminuer le technostress pour que s' exprime la capacité d'absorption de l'utilisateur?. *La Revue des Sciences de Gestion*, 309310(3), 57-71.
<https://www.cairn.info/revue-des-sciences-de-gestion-2021-3-page-57.htm>

Gañan, A. M., Perez, J. J. C., Duque, S. A. O., & Gómez, J. J. O. (2021). Tecnoestrés laboral derivado de la virtualidad obligatoria por prevención del covid-19 en docentes universitarios de Medellín (COLOMBIA). *Trabalho (En) Cena*, 6, e021003-e021003.
https://redib.org/Record/oai_articulo3012436-tecnoestr%C3%A9s-laboral-derivado-de-la-virtualidad-obligatoria-por-prevenci%C3%B3n-del-covid-19-en-docentes-universitarios-de-medell%C3%ADn-colombia

Gaspar Herrero, S. (2015). Bases psicosociales del uso del smartphone en jóvenes: un análisis motivacional y cross-cultural. <https://eprints.ucm.es/id/eprint/35447/>

González, C. P. R., & de Retención Estudiantil, D. R. REPRESENTACIÓN SEMÁNTICA DEL TUTOR: INFLUENCIA DEL GÉNERO Y DE LOS NIVELES DE RIESGO ACADÉMICO EN ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS QUE ASISTEN A TUTORÍA.

González, S. M., Menéndez, E. G., & González, M. J. L. (2019). Nuevos escenarios de trabajo relacionados con el uso de las TIC e impacto en la seguridad y salud de los trabajadores. *Gestión práctica de riesgos laborales: Integración y desarrollo de la gestión de la prevención*, (171), 42-48. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7124744>

- Guerra, P., Santander, S., & Rodríguez, P. (2017). Satisfacción laboral y su relación con el estrés. *CienciAmérica*, 6(1), 27-33.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6163719>
- Guillén Zamora, F. (2016). Relación entre los cinco grandes rasgos de personalidad y las dimensiones del tecnoestrés.
<https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/9718/TFM000406.pdf>
- Guzmán, G., Guzmán, M., & Fuentes, R. (2016). Análisis del uso de las TIC en las pymes de Guayaquil en el año 2015. *Oikos*, 20(41), 109-119. <https://doi.org/10.29344/07184670.41.955>
- Hernandez, R. M. (2017). Impacto de las TIC en la educación: Retos y Perspectivas. *Propósitos y representaciones*, 5(1), 325-347. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5904762>
- José De Dios Duarte, M., Varela Montero, I., Braschi Diaferia, L., & Sánchez Muñoz, E. (2017). Estrés en estudiantes de enfermería. *Educación Médica Superior*, 31(3), 110-123.
<http://ems.sld.cu/index.php/ems/article/view/1067/560>
- Marchiori, DM, Felix, ACS, Popadiuk, S., Mainardes, EW y Rodrigues, RG (2020) A RELATIONSHIP BETWEEN TECHNOSTRESS, SATISFACTION ATWORK, ORGANIZATIONAL COMMITMENT AND DEMOGRAPHY: EVIDENCE FROM THE BRAZILIAN PUBLIC SECTOR *Revista Gestão & Tecnologia*, 20 (4), 176-201.
<http://revistagt.fpl.emnuvens.com.br/get/article/view/1919/1173>
- Menéndez, E. L. (2020). Consecuencias, visibilizaciones y negaciones de una pandemia: los procesos de autoatención. *Salud colectiva*, 16, e3149.
<https://www.redalyc.org/journal/731/73162897042/html/>

Montero-Marin, J., Prado-Abril, J., Piva Demarzo, MM, Gascon, S., & García-Campayo, J. (2014). Coping with Stress and Types of Burnout: Explanatory Power of Different Coping Strategies. *PloS uno* , 9 (2), e89090. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/24551223/>

Morán, M. D. C. G., & Gil-Lacruz, M. (2016). El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. *Persona: Revista de la Facultad de Psicología*, (19), 11-30. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6112754>

Navinés, R., Martín-Santos, R., Olivé, V., & Valdés, M. (2016). Estrés laboral: implicaciones para la salud física y mental. *Med Clin (Barc)*, 146(8), 359-66. <https://www.elsevier.es/es-revista-medicina-clinica-2-articulo-estres-laboral-implicaciones-salud-fisica-S0025775315006491>

Organización del trabajo, salud y riesgos psicosociales. (2005). 8 GUÍA DEL DELEGADO Y DELEGADA DE PREVENCIÓN PARA LA INTERVENCIÓN SINDICAL *España: Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS)*.

Ortiz-Arellano, E. (2020). México ante el COVID-19: Seguridad humana, gubernamentalidad y biopolítica. *Revista Espiga* , 20 (40), 158-172. <https://www.redalyc.org/journal/4678/467863794008/467863794008.pdf>

Panta, K. A. P., Ballesteros, E. B., Martinez, A. V., Puma, M. V., & Zea, M. P. C. (2017). EL ROL DE LAS TIC´ S EN LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DEL CANTÓN QUEVEDO. UNA MIRADA DESDE LA UNIVERSIDAD ECUATORIANA. *Revista Órbita Pedagógica*. ISSN 2409-0131, 4(2), 83-92. <https://core.ac.uk/download/pdf/268044097.pdf>

PATLÁN., P, J. (2019). ¿ Qué es el estrés laboral y cómo medirlo?. *Revista Salud Uninorte*, 35(1), 156-184. <https://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/salud/article/view/8738>

- Perez, G. (2018). Desestigmatizando la función del estrés. *Revista electrónica de psicología Iztacala*, 21(2), 604-620. <https://www.revistas.unam.mx/index.php/repi/article/view/65292>
- 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.
- Reyes-Lagunes, I. (1993). Las redes semánticas naturales, su conceptualización y su utilización en la construcción de instrumentos. *Revista de psicología social y personalidad*, 9(1), 81-97.
- Rivero, G. H. (2008). El tratamiento estadístico de las redes semánticas naturales. *Revista Internacional de Ciencias Sociales y Humanidades, SOCIOTAM*, 18(1), 133-154. <https://www.redalyc.org/pdf/654/65411190007.pdf>
- Ruiz, Manríquez, & Sánchez-Fernández, M. D. (2019). Los Tecno Recurso Laborales y su impacto en el tecnoestrés. Un caso empírico. *International Journal of Innovation: IJI Journal*, 7(2), 299-311.
- Salanova, M. (2003). Trabajando con tecnologías y afrontando el tecnoestrés: el rol de las creencias de eficacia. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 19(3), 225-246. <https://www.redalyc.org/pdf/2313/231318057001.pdf>
- 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 de Doctorado, Universitat Oberta de Catalunya]. TDX. <https://tdx.cat/>

- Sanchez, G. M. ., Cebrián, B., Ferré, P., Navarro, M., & Plazuelo, N. (2020). Tecnoestrés y edad:: Un estudio transversal en trabajadores públicos. *Cuadernos de Neuropsicología*, 14(2), 25-33. <https://www.cnps.cl/index.php/cnps/article/view/420>
- Szalay, L. B., & Bryson, J. A. (1973). Measurement of psychocultural distance: A comparison of American blacks and whites. *Journal of Personality and Social Psychology*, 26(2), 166–177. <https://doi.org/10.1037/h0034482>
- Tarafdar, M., Tu, Q. y Ragu-Nathan, TS (2010). Impacto del tecnoestrés en la satisfacción y el rendimiento del usuario final. *Revista de sistemas de información gerencial* , 27 (3), 303-334.
- Tulving, E. (1972). Episodic and semantic memory. In E. Tulving & W. Donaldson, *Organization of memory*. Academic Press. <https://psycnet.apa.org/record/1973-08477-007>
- VALDEZ MEDINA, J.L. (1998). Las redes semánticas, usos y aplicaciones en psicología social, México, Universidad Autónoma del Estado de México.
- Vega, S. M. (2001). NTP 603: Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social (I). *Instituto nacional de higiene y seguridad en el trabajo*. <http://www.preventoronline.com/imagesbd/download/anex6446.pdf>
- Villavicencio-Ayub, E. (2020). Padece tecnoestrés 75% de la fuerza laboral en México. Boletín UNAM-DGCS-820. https://www.dgcs.unam.mx/boletin/bdboletin/2020_820.html
- Villavicencio-Ayub, E., Ibarra-Aguilar, D. G., & Calleja, N. (2020). Tecnoestrés en población mexicana y su relación con variables sociodemográficas y laborales. *Psicogente*, 23(44), 27-53. <http://www.scielo.org.co/pdf/psico/v23n44/0124-0137-psico-23-44-27.pdf>

Zermeño, A. I. F., Ceballos, A. C. A., & Vázquez, V. A. R. (2005). Redes semánticas naturales: técnica para representar los significados que los jóvenes tienen sobre televisión, internet y expectativas de vida. *Estudios sobre las culturas contemporáneas*, 11(22), 305-334.
<https://www.redalyc.org/pdf/316/31602207.pdf>