



# Tecnoestrés, un síndrome de actualidad

**Isabel M. Martínez**  
Universitat Jaume I

**1.** Desarrollar y aplicar metodologías fiables para el diagnóstico de la salud ocupacional y la prevención/intervención del estrés laboral

**2.** Cooperar con los agentes de prevención en la Evaluación, Investigación, Desarrollo y Asesoramiento de programas preventivos

**3.** Apoyar el desarrollo de organizaciones saludables y resilientes





## Caso a caso en la prevención de los riesgos psicosociales

## METODOLOGÍA WONT PARA UNA ORGANIZACIÓN SALUDABLE

Marisa Salanova, Eva Cifre, Isabel María Martínez, Susana Llorens





### Nuestros postgrados

Desde el equipo WANT dirigimos y coordinamos dos másteres reconocidos e impartidos en la Universitat Jaume I.

[LEER MÁS](#)

### Potenciamos tu organiza-

Ofrecemos servicios de consultoría, evaluación y formación para la aplicación de la investigación para el desarrollo de organizaciones saludables desde una perspectiva psicosocial positiva.

[LEER MÁS](#)

### Publicaciones científicas

Disponibles todas las publicaciones del equipo WANT altamente relevantes a nivel nacional e internacional.

[LEER MÁS](#)[LEER MÁS](#)

www.want.uji.es

# Contexto social actual...

- Crisis económica (y de confianza!)
- Desempleo, recortes...
- Pesimismo generalizado...
- Rápido desarrollo e implantación de tecnologías
- Sociedad más estresante



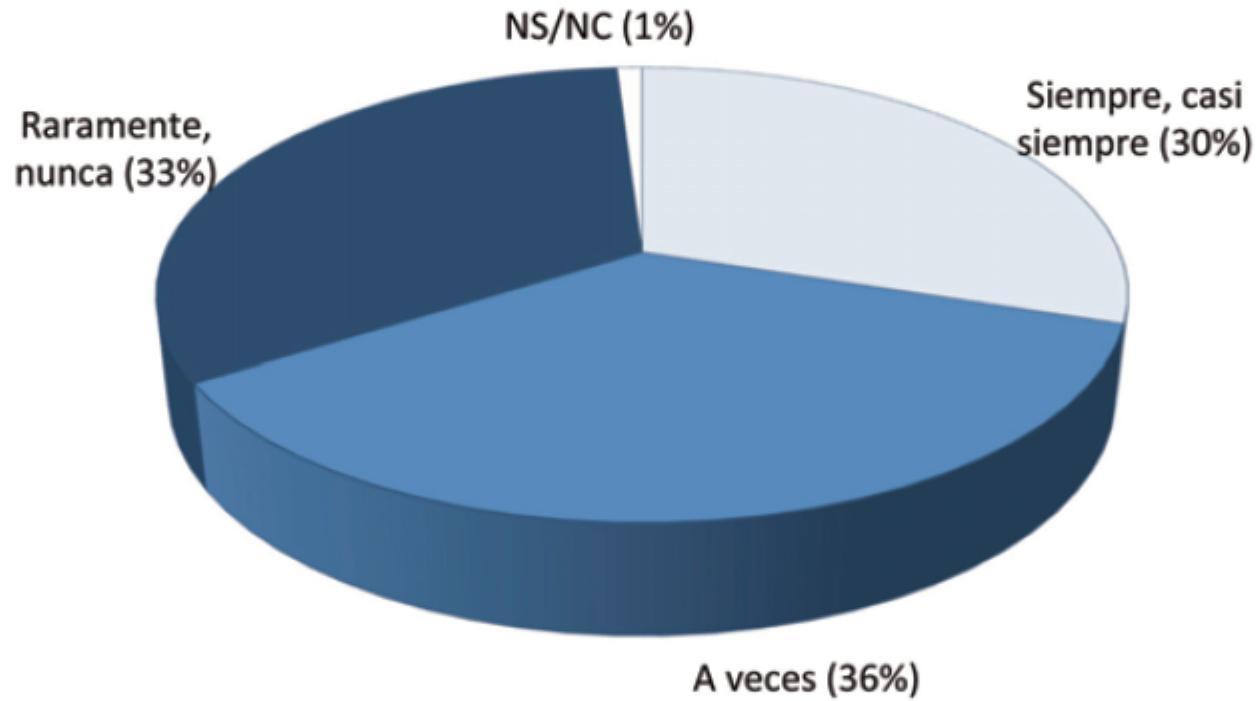
# EL ESTRÉS...



Causa al año un elevado coste social debido al absentismo laboral, baja productividad y atención médica requerida...

# VII ENCUESTA NACIONAL CONDICIONES DE TRABAJO 2015

Gráfico 65. Percepción de estrés en el trabajo



base: total de trabajadores (N=3.364).

Tabla 20. Percepción de estrés en el trabajo por ocupación y actividad

		Siempre, casi siempre	A veces	Raramente, nunca	NS/NC	Total
Ocupación	Directores y gerentes	27%	42%	29%	2%	100%
	Técnicos y profesionales científicos e intelectuales	32%	39%	29%	1%	100%
	Técnicos y profesionales de apoyo	34%	36%	29%	2%	100%
	Empleados contables y administrativos	33%	40%	27%	-	100%
	Trabajadores de servicios y vendedores	30%	35%	34%	2%	100%
	Trab. cualificados del sector agrario	22%	21%	51%	6%	100%
	Art. y trab. cualificados de la industria y construcción	27%	35%	36%	2%	100%
	Operadores de instalaciones y maquinaria	32%	38%	29%	2%	100%
	Ocupaciones elementales	25%	34%	38%	3%	100%
Actividad económica	Agricultura	24%	24%	47%	6%	100%
	Industria	31%	39%	30%	1%	100%
	Construcción	24%	36%	37%	4%	100%
	Comercio y hostelería	31%	37%	30%	1%	100%
	Transporte	32%	39%	29%	1%	100%
	Actividades administrativas, auxiliares y financieras	34%	35%	29%	2%	100%
	Administración pública y defensa	28%	35%	37%	-	100%
	Educación	24%	43%	32%	0%	100%
	Salud	37%	34%	28%	1%	100%
	Otros servicios	19%	28%	50%	4%	100%



***¿Qué es el tecnoestrés?***

***¿Por qué y cómo se desarrolla?***

***¿Se puede medir, evaluar,  
diagnosticar?***

***¿Se puede prevenir?***

***¿Cuál es el futuro en la investigación?***



technostress

[Todo](#) [Imágenes](#) [Noticias](#) [Vídeos](#) [Shopping](#) [Más](#) [Configuración](#) [Herramientas](#)

Aproximadamente 90.200 resultados (0,64 segundos)

### Technostress - Wikipedia

<https://en.wikipedia.org/wiki/Technostress> ▾ [Traducir esta página](#)

Technostress is the negative psychological link between people and the introduction of new technologies. Where ergonomics is the study of how humans react ...

[Symptoms and outcomes](#) · [Coping strategies](#)

### Technostress definición y significado | Diccionario Inglés Collins

<https://www.collinsdictionary.com/es/diccionario/ingles/technostress> ▾

Technostress definición: any mental stress caused by (too much) interaction with technology | Significado, pronunciación, traducciones y ejemplos.

### Technostress: The Dark Side of Technologies - Repositori UJI

[repositori.uji.es/xmlui/handle/10234/126104](http://repositori.uji.es/xmlui/handle/10234/126104) ▾

de M Salanova Soria - 2014

We define technostress as a negative psychological response to the use (and abuse) of technologies, as well as the harmful effects of the implementation of ...

Visitaste esta página el 13/07/17.

### Technostress: A Concept Analysis | HIMSS

[www.himss.org/library/technostress-concept-analysis](http://www.himss.org/library/technostress-concept-analysis) - [Traducir esta página](#)

Technostress is defined as a stress or psychosomatic illness caused by working with computer technology on a daily basis (Technostress, n.d.). Clinical ...

### Technostress: negative effect on performance and possible mitigations ...

[onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/isj.12042/abstract](http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/isj.12042/abstract) ▾ [Traducir esta página](#)

de M Tarafdar - 2015 - [Citado por 41](#) - Artículos relacionados

24 jul. 2014 - Abstract. We investigate the effect of conditions that create technostress, on technology-enabled innovation, technology-enabled performance ...

Visitaste esta página el 13/07/17.

### The effects of technostress and switching stress on discontinued use ...

[onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/isj.12068/abstract](http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/isj.12068/abstract) ▾ [Traducir esta página](#)

de C Maier - 2015 - [Citado por 60](#) - Artículos relacionados

25 mar. 2015 - The effects of technostress and switching stress on discontinued use of social networking services: a study of Facebook use ...

[Technostress | Define Technostress at Dictionary.com](#)



tecnoestrés



Todo Imágenes Vídeos Noticias Shopping Más Configuración Herramientas

Aproximadamente 97.800 resultados (0,60 segundos)

**Tecnoestrés.** Término que proviene del libro publicado en 1997 por Larry Rosen y Michelle Weil con el mismo título en el que se pone de manifiesto la adicción psicológica que puede producir el uso continuado de la tecnología.



[Tecnoestrés - Wikipedia, la enciclopedia libre](https://es.wikipedia.org/wiki/Tecnoestrés)  
<https://es.wikipedia.org/wiki/Tecnoestrés>

[Acerca de este resultado](#) [Danos tu opinión](#)

[PDF] [NTP 730: Tecnoestrés: concepto, medida e intervención psicosocial](#)

[www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/.../ntp\\_730.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/.../ntp_730.pdf) ▾

de S Llorens - [Artículos relacionados](#)

En esta NTP se ofrecerá un instrumento válido y fiable para la detección y medida del tecnoestrés, así como estrategias de intervención psicosocial para su ...

Visitaste esta página el 25/06/17.

[Tecnoestrés - Wikipedia, la enciclopedia libre](https://es.wikipedia.org/wiki/Tecnoestrés)

<https://es.wikipedia.org/wiki/Tecnoestrés> ▾

Término que proviene del libro publicado en 1997 por Larry Rosen y Michelle Weil con el mismo título en el que se pone de manifiesto la adicción psicológica ...

[Tecnoestrés: la nueva psicopatología de la "era digital"](#)

<https://psicologiamamente.net/clinica/tecnoestres> ▾

El tecnoestrés es una psicopatología que afecta a los usuarios de nuevas tecnologías que padecen estrés y ansiedad por un mal uso de estas tecnologías.

Has visitado esta página 2 veces. Fecha de la última visita: 4/07/17.

[¿Qué es el tecnoestrés? - Muy Interesante](#)

<https://www.muyinteresante.es/curiosidades/.../que-es-el-tecnoestres-661425912167> ▾

Es lo que se denomina "tecnoestrés", según aclara el Observatorio ... El tecnoestrés es un trastorno -por desgracia, cada día más frecuente-, en el que el ...

# **Ha ocurrido un error fatal:**

Could not connect to database for SQL

SessionHandler.

[Línea 270 de  
/data/apache/htdocs/horde-  
2.2.4/lib/SessionHandler/mysql.php]

Los detalles han sido registrados para  
el administrador

# *Microexperiencias presente en nuestra vida*





***¿Qué es el tecnoestrés?***

***¿Por qué y cómo se desarrolla?***

***¿Se puede medir, evaluar,  
diagnósticar?***

***¿Se puede prevenir?***

***¿Cuál es el futuro en la investigación?***



# Definición de tecnoestrés

“enfermedad causada por la incapacidad de afrontar el uso de nuevas tecnologías de manera saludable” (Craig Brod, 1984)

“un estado psicológico y social negativo, que está relacionado con el uso de TIC o con la amenaza de su uso en un futuro. Se relaciona con sentimientos de ansiedad, fatiga mental escepticismo y creencias de ineeficacia, pero también con un uso excesivo y compulsivo” (Salanova, Llorens, Cifre y Nogareda, 2007)



# ¿Cómo se manifiesta?

“un estado **psicológico y social negativo**, que está relacionado con el uso de TIC o **con la amenaza de su uso** en un futuro. Se relaciona con sentimientos de ansiedad, **fatiga mental** escepticismo y creencias de ineeficacia, pero también con un uso excesivo y compulsivo”



# Tipologías de tecnoestrés

## Tecnostrain:

- Ansiedad y Fatiga (afectivo).

Activación fisiológica no placentera: tensión, malestar, nervios) temor miedo, inseguridad



- Escepticismo (actitudinal). Actitud indiferente, distante, evitación o negación

- Sentimiento de ineficacia (cognitivo). Creencia sobre falta de capacidades



# Tipologías de tecnoestrés

## Tecnoadicción/Tecnodependencia:

- Uso incontrolable y compulsión de utilizar tecnologías (momento y lugar).

Trabajar mucho

Trabajar compulsivamente

Dependencia

- DAI (relacionado con el uso de Internet)



# Perfil de la personas tecnoestresadas... (I)

## Tecnostrain:

### Personales

- Género
- Edad
- Actitudes
- Autoeficacia

### Organizacionales

- Centralización
- Tasa innovación
- Participación
- Proceso de implantación

### Culturales

- Nivel de desarrollo tecnológico
- Cultura de trabajo

# **Perfil de la personas tecnoestresadas.. (II)**

## **Tecnoadicción, perfiles:**

- Mafé y Blas (2006) joven, educación superior, relación estrecha con las TIC: ritualistas, que utilizan para disfrutar (juegos, entretenimiento) instrumentistas (buscar información, conocimientos)
- Soule, Shell y Kleen (2003) solteros, hombres jóvenes, estudiantes y mujeres d emediana edad y bajo nivel educativo
- Varios autores. Perfil centrado en trastornos psicológicos o psicosociales: baja autoestima, falta de habilidades sociales y de relación, desórdenes psicológicos, etc.



*¿Qué es el tecnoestrés?*

***¿Por qué y cómo se desarrolla?***

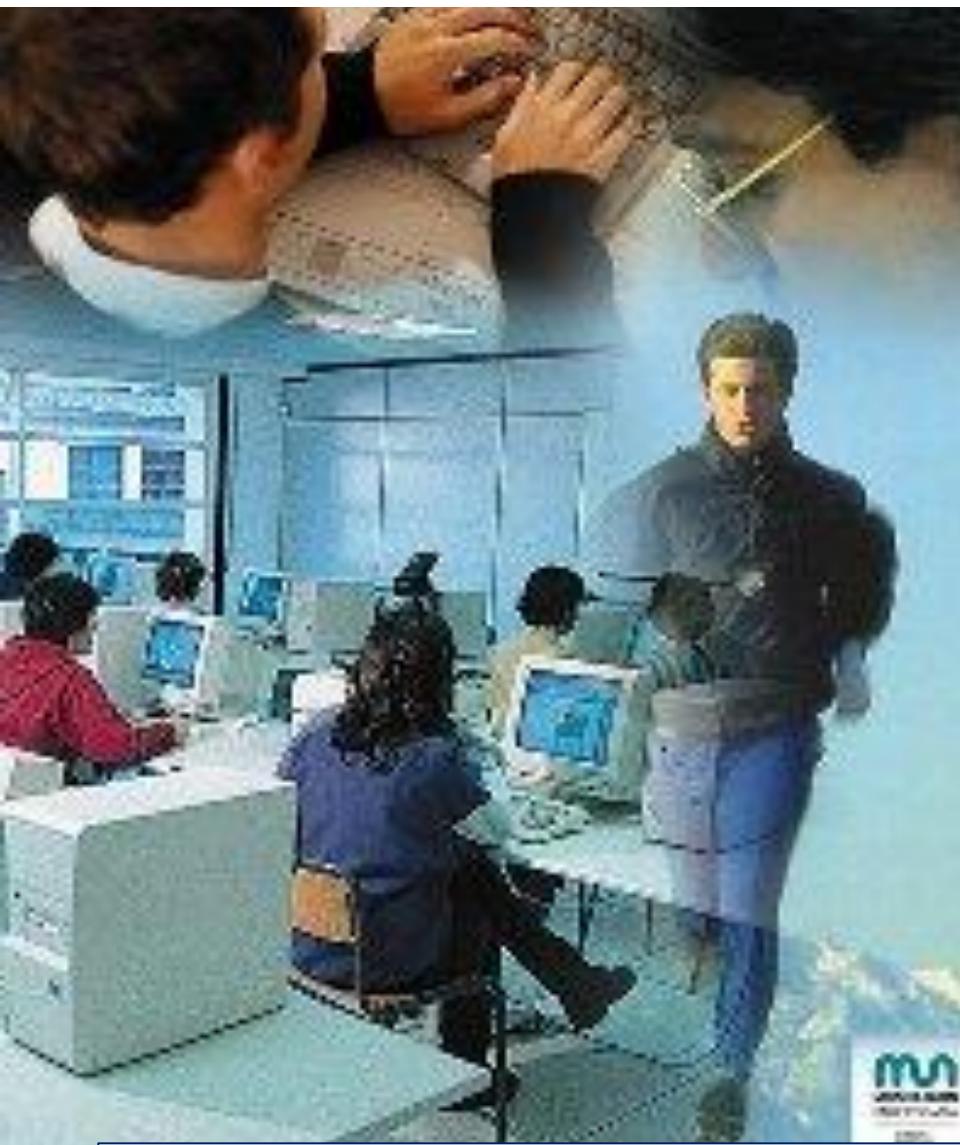
*¿Se puede medir, evaluar,  
diagnosticar?*

*¿Se puede prevenir?*

*¿Cuál es el futuro en la investigación?*



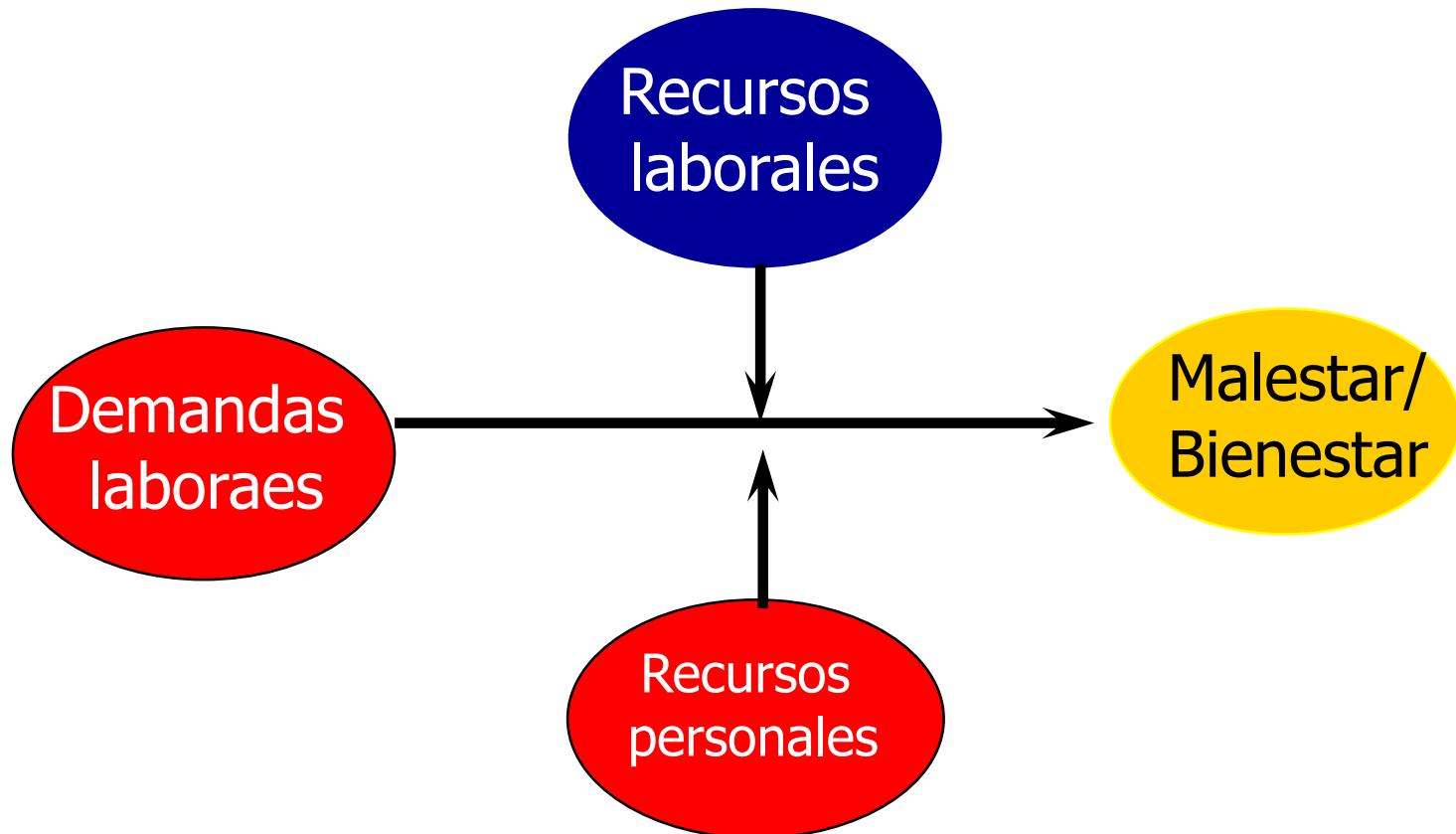
# ¿Por qué y cómo se desarrolla el tecnoestrés?



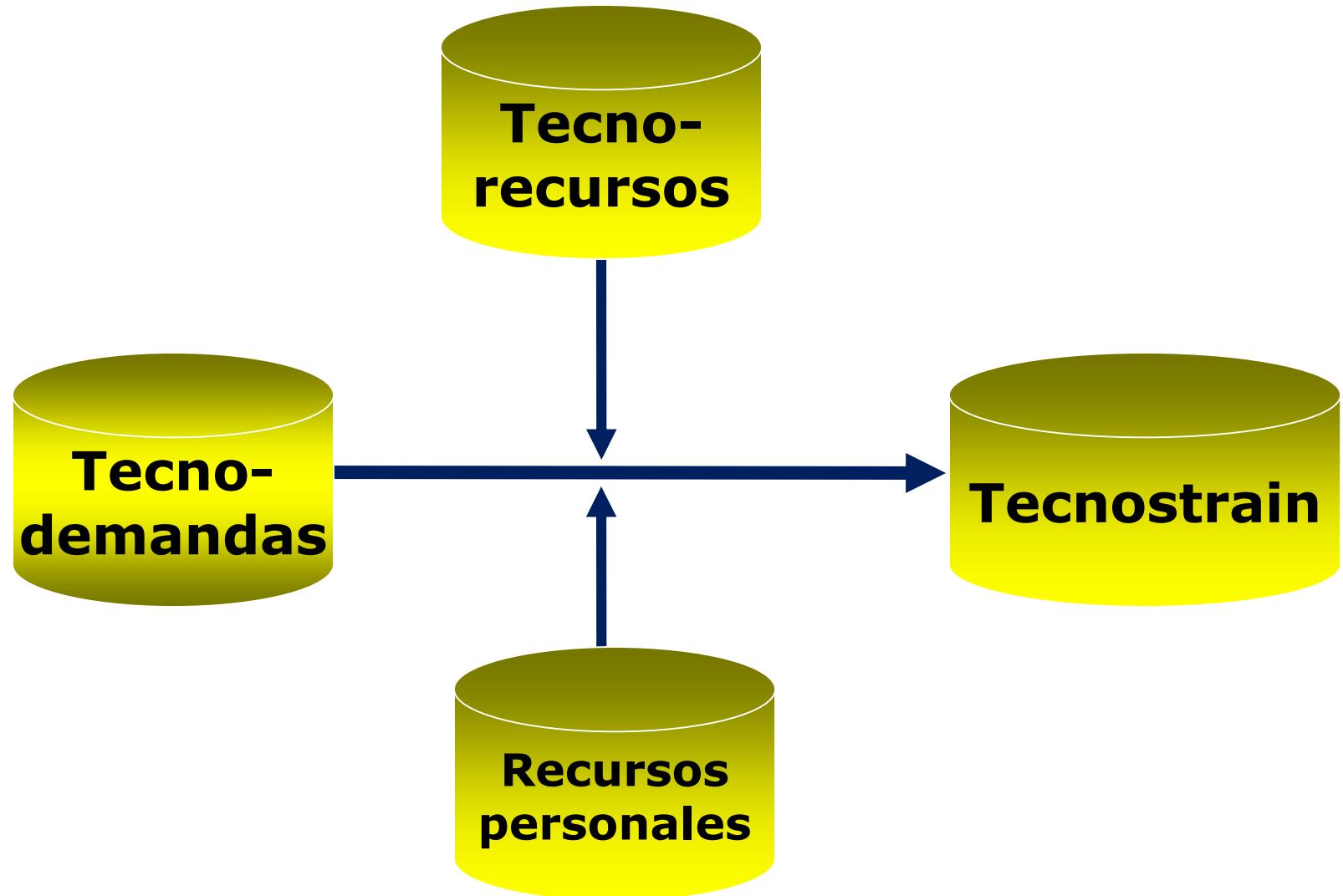
- **Elevado ritmo de innovación tecnológica**
- **Sobreabundancia de información**
- **Dificultad de establecer límites entre trabajo y otros ámbitos de la vida**
- **Las actitudes negativas hacia el cambio**

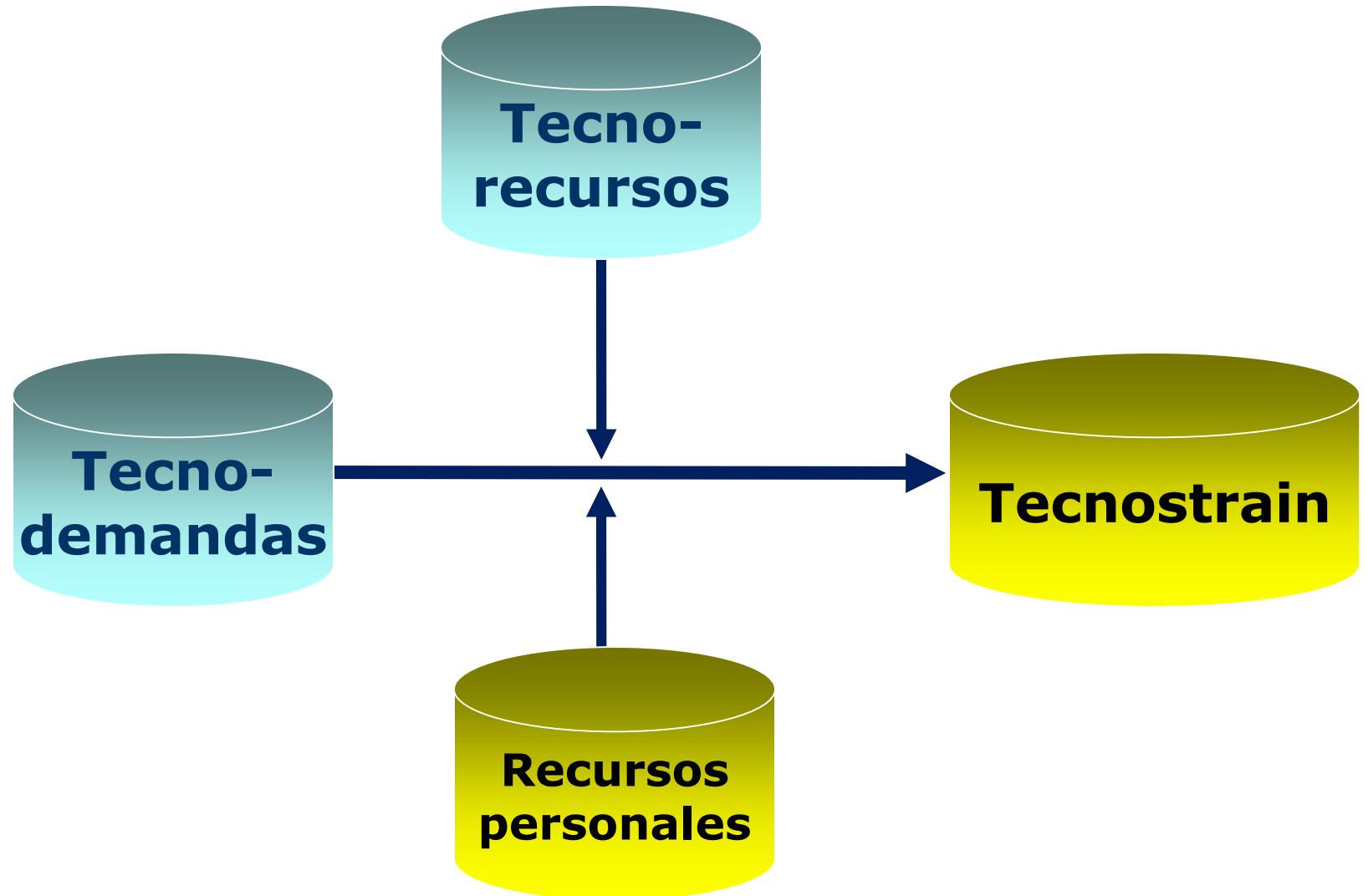
# Modelo RED

(Recursos, Emociones/Experiencias y Demandas)



# Proceso de TecnoEstrés





A diagram illustrating the concept of TecnoEstresores. It features two light blue cylinders on either side of a dark blue plus sign. The left cylinder contains the text "Tecno-demandas". The right cylinder contains the text "(falta de) Tecno-recursos". Below the plus sign is a dark blue equals sign.

Tecno-demandas



(falta de)  
Tecno-recursos

# TecnoEstresores (riesgos psicosociales específicos)

# Estresores del Trabajo con TICs

■ Sobre carga cuantitativa	+++	+++ : $.40 < r < .70$
■ Sobre carga mental	+++	++ : $.30 < r < .40$
■ Rutina en las tareas	++	+ : $r \text{ about } .30$
■ Conflicto de rol	++	
■ Demandas temporales	+	
■ Exposición a la tecnología	n.s.	
■ Falta de apoyo social	+++	
■ Falta de feedback	++	
■ Falta de autonomía	+	

# **Estresores de la propia TIC**

- **Escasa velocidad del software (61%)**
- **La escasa velocidad de la máquina (60%)**
- **Que el sistema se cuelgue (54%)**
- **La pérdida de datos (46%)**
- **Los errores de programación (45 %)**
- **Recibir mensajes NO deseados (44 %)**
- **Dificultad para comprender la interface (44%)**

# Efectos

- **Físicos \***
- **Problemas oculares**
- **Dolor muscular (cuello, hombros, espalda)**
- **Dolores de cabeza**
- **Conductuales**
- **Bajo desempeño**
- **Absentismo**
- **Problemas de recuperación**

# Efectos PSICOLOGICOS...

- **Afectivo**
- Agotamiento
- Ansiedad y tensión
- Insatisfacción
- **Cognitivo**
- Cinismo
- Falta de concentración
- Dificultad en el procesamiento de la información
- **Motivacional**
- Desvinculación
- Falta de compromiso organizacional
- Falta



*¿Qué es el tecnoestrés?*

*¿Por qué y cómo se desarrolla?*

***¿Se puede medir, evaluar,  
diagnosticar?***

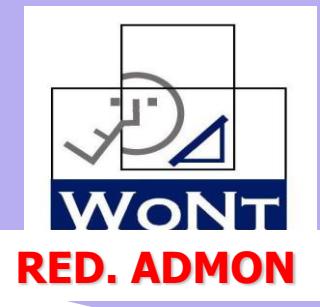
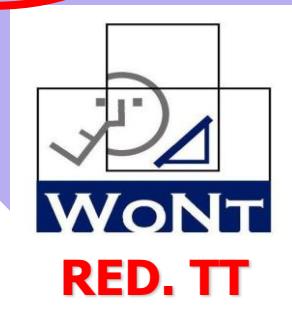
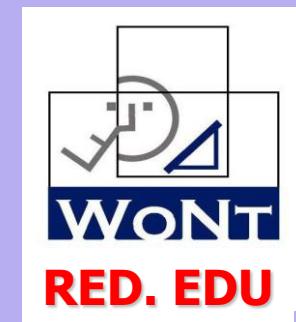
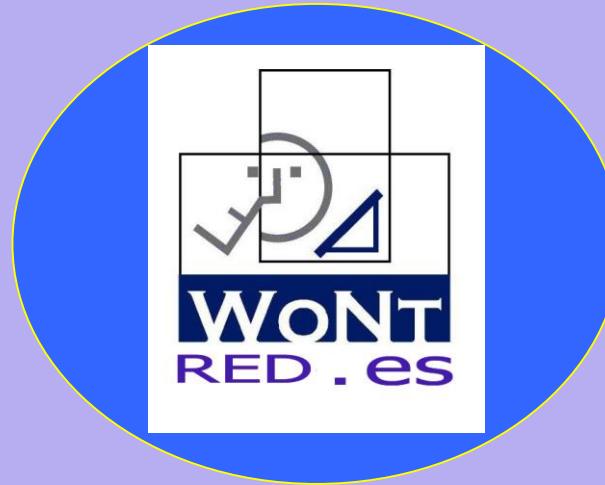
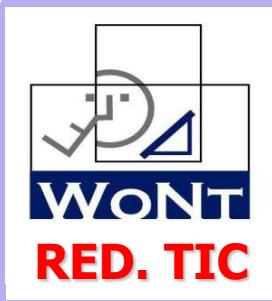
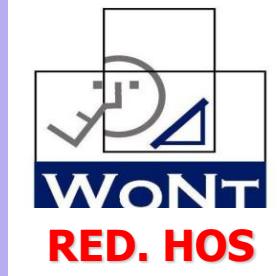
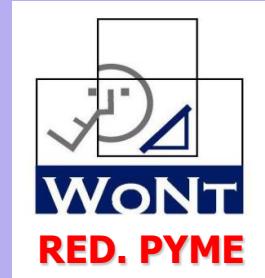
*¿Se puede prevenir?*

*¿Cuál es el futuro en la investigación?*



# Herramientas de Evaluación

- **Entrevistas (personas 'diana')**
- **Datos administrativos  
(absentismo/Desempeño)**
- **Checklists**
- **Observación (análisis de tareas por expertos)**
- **Cuestionarios de auto-informe (triangulación)**  
[www.want.uji.es](http://www.want.uji.es)
- **NTP 730 (incluido en RED TIC)**





## NTP 730: Tecnoestrés: concepto, medida e intervención psicosocial

Technostress: concept, mesure et intervention psychosociale

Technostress: concept, measurement and psychosocial intervention

Las NTP son guías de buenas prácticas. Sus indicaciones no son obligatorias salvo que estén recogidas en una disposición normativa vigente. A efectos de valorar la pertinencia de las recomendaciones contenidas en una NTP concreta es conveniente tener en cuenta su fecha de edición.

### Redactoras:

Redactoras: Marisa Salanova

Dra. Psicología

Susana Llorens

Dra. Psicología

Eva Cifre

Dra. Psicología

Equipo de Investigación WoNT\_Prevenció Psicosocial<sup>(1)</sup>

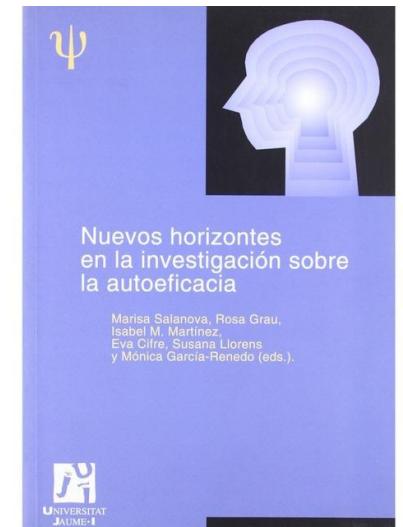
UNIVERSITAT JAUME I DE CASTELLÓN

Clotilde Nogareda

Dra. Psicología

# Algunas conclusiones investigación...

- El proceso de implantación es fundamental: participativo y con formación de calidad
- Las personas con alta autoeficacia sufren menos tecnoestrés...
- Las creencias de eficacia 'amortiguan' el burnout
- Un sentido fuerte de eficacia colectiva, se relaciona con el desempeño grupal y amortigua la ansiedad grupal del grupo





*¿Qué es el tecnoestrés?*

*¿Por qué y cómo se desarrolla?*

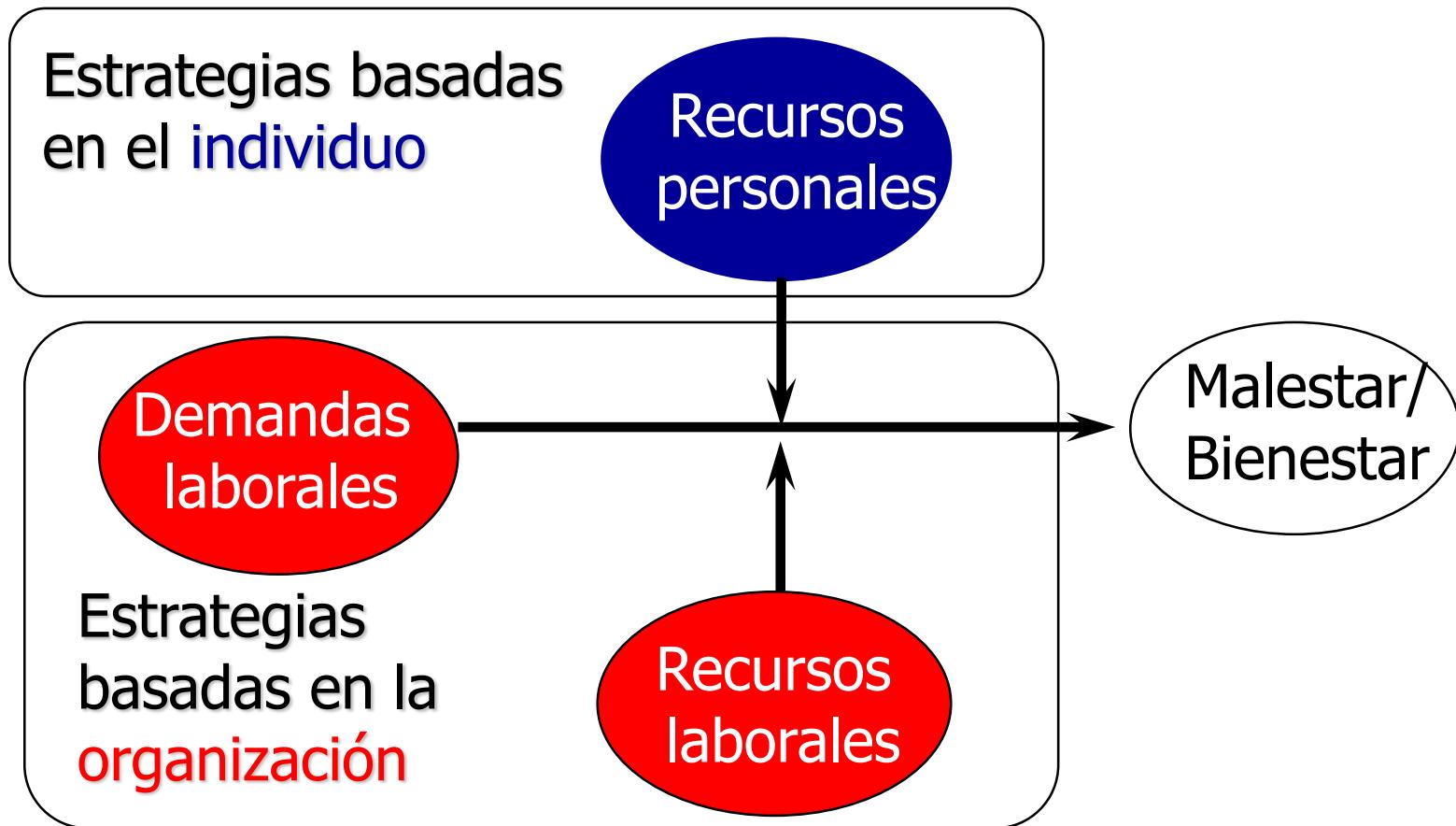
*¿Se puede medir, evaluar,  
diagnosticar?*

***¿Se puede prevenir?***

*¿Cuál es el futuro en la investigación?*



# Prevención del tecnoestrés: Foco de las estrategias



# **Formación**

- **Estrategia potente para afrontar el cambio tecnológico (idónea y de calidad)**
- **Transferencia al puesto**
- **Formación en competencias mentales pero también emocionales:**
  - **Flexibilidad y adaptación al cambio**
  - **Destrezas interpersonales (ej. Trabajo en equipo)**
  - **Control del tiempo**

# Participación

## CONSECUENCIAS DE LA PARTICIPACIÓN:

- Reducción de los efectos estresantes del cambio tecnológico
- Identifican las necesidades psicosociales de los usuarios finales de la tecnología
- Incremento de los niveles de vinculación tecnológica
- Reducción de las barreras psicosociales del uso de la nueva tecnología

# **Recursos organizacionales**

- 1. Claridad de la tarea y del rol**
- 2. Autonomía en el trabajo**
- 3. Oportunidad para el contacto social (apoyo)**
- 4. Información y feedback sobre el trabajo**
- 5. Seguridad y sistemas ergonómicos adecuados**
- 6. Apoyo del supervisor y los compañeros**
- 7. Prácticas organizacionales saludables: desconexión, programas de mindfulness, etc**



*¿Qué es el tecnoestrés?*

*¿Por qué y cómo se desarrolla?*

*¿Se puede medir, evaluar,  
diagnosticar?*

*¿Se puede prevenir?*

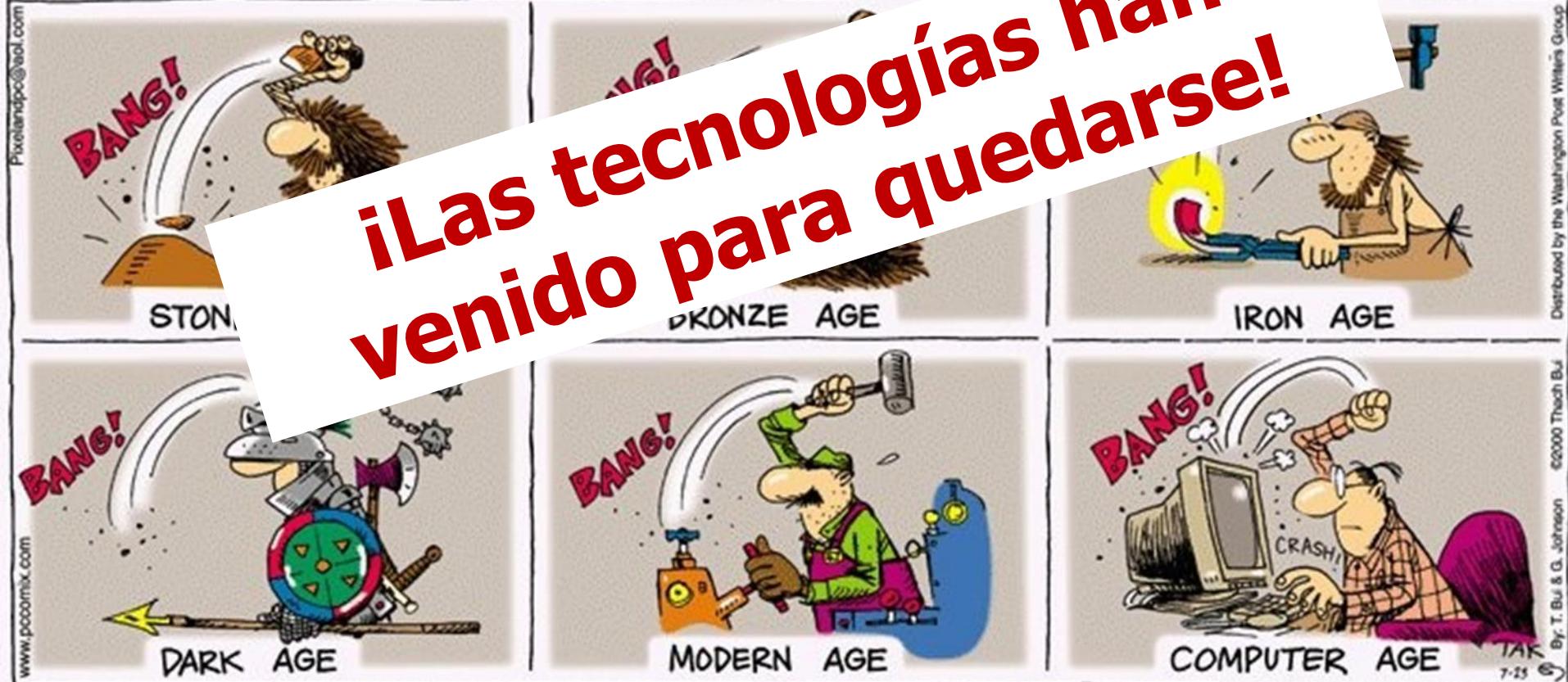
***¿Cuál es el futuro en la investigación?***



# PC and Pixel

BY: THACH BUI  
& GEOFF JOHNSON

¡Las tecnologías han  
venido para quedarse!





# We Need a Hero! Toward a Validation of the Healthy and Resilient Organization (HERO) Model

Group & Organization Management  
37(6) 785–822  
© The Author(s) 2012  
Reprints and permission:  
[sagepub.com/journalsPermissions.nav](http://sagepub.com/journalsPermissions.nav)  
DOI: 10.1177/1059601112470405  
<http://gom.sagepub.com>



Marisa Salanova<sup>1</sup>, Susana Llorens<sup>1</sup>,  
Eva Cifre<sup>1</sup>, and Isabel M. Martínez<sup>1</sup>

## Abstract

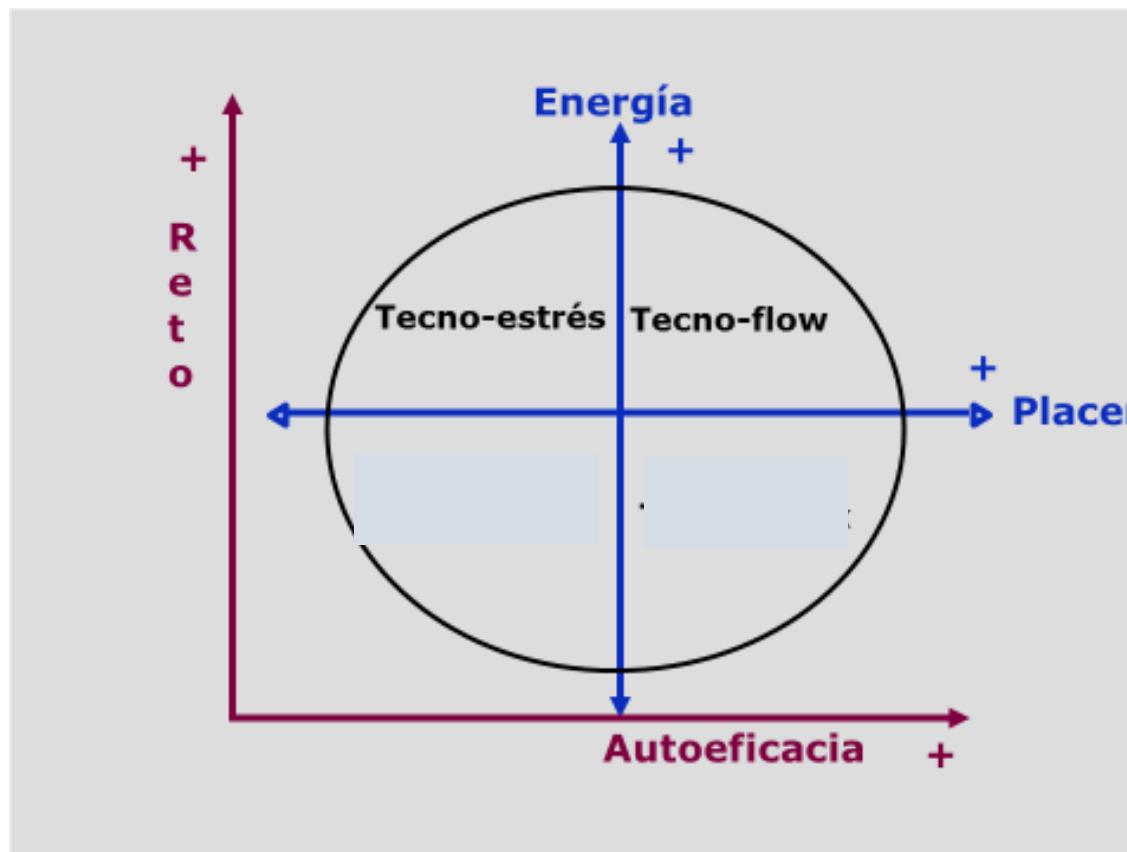
Two studies were conducted to validate the so-called HEalthy and Resilient Organization (HERO) Model. Results from Study 1 provided validity and psychometric support for a new measure designed to assess HEROs composed by semistructured interviews with the CEOs of 14 companies as well as questionnaires for their stakeholders (710 employees, 84 work-units, their immediate supervisors, and 860 customers). In Study 2, SEM (using data aggregated at the work-unit level, which consisted of 303 teams and their supervisors from 43 companies) showed that healthy employees fully mediated the positive relationship between healthy organizational resources and practices, and healthy organizational outcomes (assessed by supervisors). Moreover, regression analyses (at the organizational level, with 2,098 customers) showed that employees' excellent performance positively predicts customer loyalty and satisfaction with the company.

## Keywords

healthy and resilient organizations, healthy resources and practices, healthy employees and teams, healthy outcomes

# Tecnoflow

Flow es una breve experiencia positiva y de disfrute que se da cuando una persona está completamente inmersa en la actividad que está realizando.

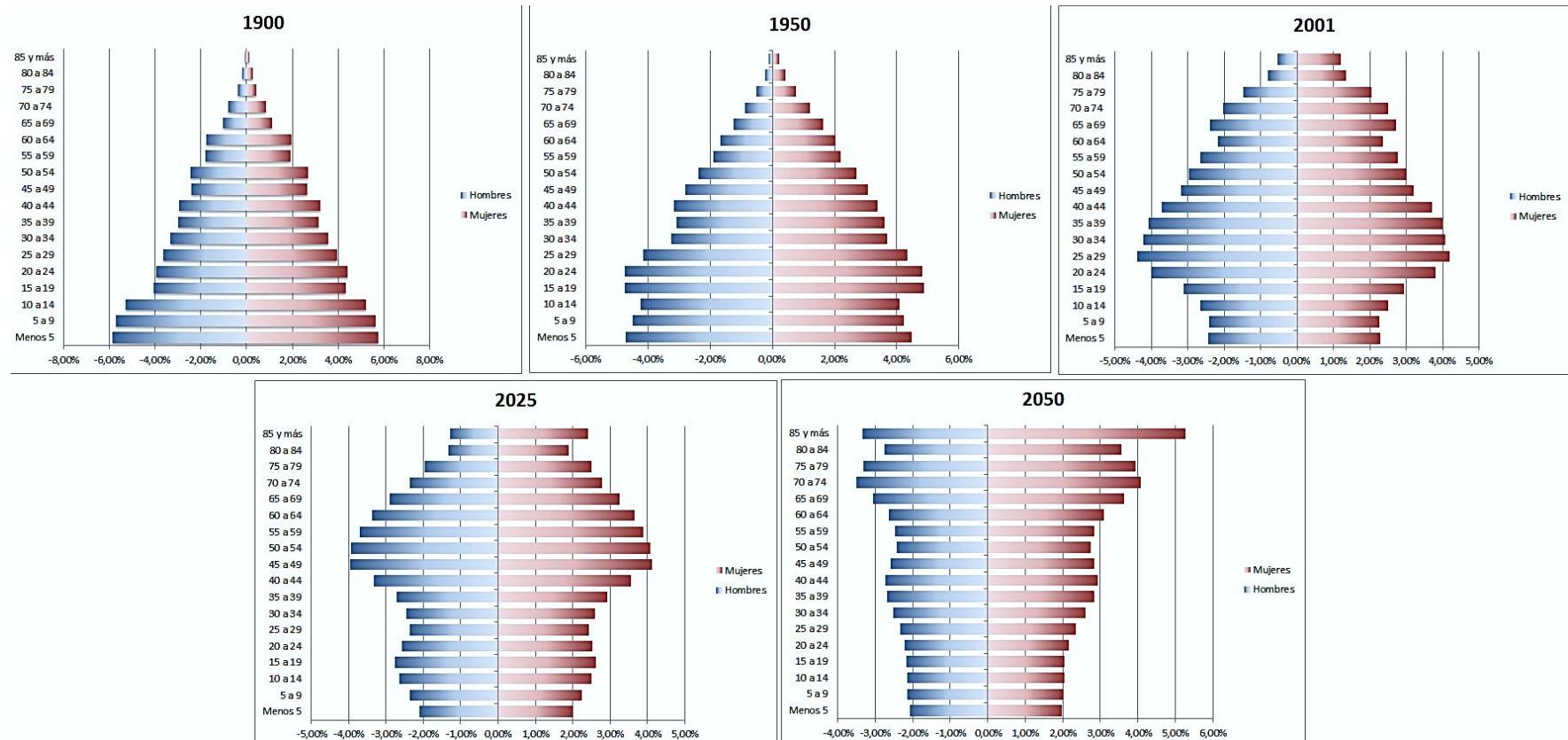


# Diversidad generacional



- Cinco generaciones distintas en el mercado de trabajo: veteranos, **baby boomers**, generación X, generación Y (milenials) y generación Z.

# Evolución demográfica - España



Tomado de Laura Rosillo



Veterans

b. 1920-1945

Baby Boomers

b. 1946-1965

Gen Xers

b. 1966-1979

Gen Yers

b. 1980-2000

**Tomado de Laura Rosillo**



# Edadismo vs. discriminación

**¡Fuera tópicos!**

## Informe Sociedad Información 2015

Gran incremento del uso de Internet para actividades relacionadas con la productividad en el segmento de **personas más maduras**.

En los internautas de entre 55 y 64 años, se produce un incremento del 48,5% a la hora de realizar compras, del 41,83% para realizar cursos de formación, del 28,45% en las operaciones bancarias, y del 24,87% en las operaciones con las administraciones.



¡HE CONSEGUIDO BAJARME  
LOS SMS DEL MÓVIL AL i-POD  
UTILIZANDO EL BUFFER DE LA TDT  
SINCRONIZADO POR USB 2.0  
CON SU MALETA DE PIEL  
Y SU BIKINI DE RAYAS !

TÚ SIGUE SIN IR AL TERAPEUTA,  
QUE VERÁS QUE VERANO  
NOS ESPERA...





MUCHAS GRACIAS!!!

Isabel.Martinez@uji.es