



**Universidad**  
Zaragoza

## Trabajo Fin de Grado

PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN PREVENTIVA EN  
TECNOESTRÉS

PREVENTIVE INTERVENTION PROTOCOL IN  
TECHNOSTRESS

Autora:

Elena Ciriano Serrano

Directora:

Angela C. Asensio Martínez

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DEL TRABAJO

2021/2022

<b>1</b>	<b>RESUMEN</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>4</b>
<b>2.1</b>	<b>MARCO LEGAL</b>	<b>5</b>
<b>2.2</b>	<b>FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL</b>	<b>5</b>
<b>2.3</b>	<b>TIPOS DE RIESGOS PSICOSOCIALES</b>	<b>6</b>
▪	EL SINDROME DE ESTAR QUEMADO O BURNOUT	6
▪	EL ACOSO LABORAL O MOBBING	7
▪	VIOLENCIA EN EL LUGAR DE TRABAJO	7
▪	ESTRÉS LABORAL	8
<b>3</b>	<b>TECNOESTRÉS</b>	<b>10</b>
<b>4</b>	<b>JUSTIFICACIÓN</b>	<b>13</b>
<b>5</b>	<b>PROTOCOLO DE PREVENCIÓN</b>	<b>14</b>
<b>5.1</b>	<b>Participantes y contexto</b>	<b>14</b>
<b>5.2</b>	<b>Objetivos</b>	<b>14</b>
<b>5.3</b>	<b>Acciones por desarrollar</b>	<b>14</b>
▪	ACTIVIDAD 1: SESIÓN INFORMATIVA	15
▪	ACTIVIDAD 2: SESIÓN DE PLANIFICACIÓN DE OBJETIVOS	16
▪	ACTIVIDAD 3: SESIÓN DE FORMACIÓN	17
▪	ACTIVIDAD 4: SESIÓN DE REESTRUCTURACIÓN COGNITIVA	17
<b>5.4</b>	<b>Cronograma</b>	<b>18</b>
<b>6</b>	<b>CONCLUSIONES</b>	<b>18</b>
<b>7</b>	<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>19</b>

## 1 RESUMEN

El siguiente Trabajo de Fin de Grado (TFG) es una investigación acerca de cómo las tecnologías se han introducido con prontitud en la sociedad y en nuestras vidas cotidianas de forma irrevocable. Si nos centramos en el mundo del trabajo y las organizaciones observamos que han generado diversas formas de trabajo además de que el uso que se hace de ellas es en ocasiones excesivo.

Las tecnologías no siempre benefician a los trabajadores, en ocasiones estos no son capaces de asumir las exigencias que pueden generar por la falta de formación, aptitudes, conocimientos... Ocasionando un nuevo riesgo psicosocial en el entorno laboral denominado tecnoestrés.

El presente trabajo consistirá en exponer los riesgos laborales psicosociales más conocidos y dedicar una atención especial al que emerge de las tecnologías, creando así un protocolo de prevención aplicable en cualquier organización o individuo para evitar la aparición de este tipo de estrés laboral.

**PALABRAS CLAVE:** tecnología, tecnoestrés, riesgo psicosocial, protocolo y trabajador.

### ASBTRACT

The following final degree project is an investigation about how technologies have been introduced in our society quickly, and in our daily lives in an irrevocably way. If we focus in professional and organization work, we can see that technologies have generated different work ways, although the use made of them is sometimes excessive.

Technologies don't always benefit workers. Sometimes they aren't able to assume the requirements that lack of formation, aptitude or knowledges can generate. That cause a new psychosocial risk in working environment called technostress.

This project will show the most known psychosocial work risks and dedicate a special attention in which arises on technologies, making a protocol applicable in every organization or individual person for avoid the appearance of that kind of work stress.

**KEY WORDS:** Technologies, Technostress, Psychosocial risk, Protocol and Worker

## 2 INTRODUCCIÓN

Los riesgos psicosociales en el lugar de trabajo son una de las principales causas de enfermedades y de accidentes laborales, según la *VI Encuesta de Condiciones de Trabajo en España* elaborada por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, donde se expone que el 88% de los trabajadores encuestados señalaron que estaban “bien” o “muy bien” informados sobre los riesgos para la salud y la seguridad en su trabajo frente a un 11% que señaló “no muy bien” o “nada bien”. A pesar de la dificultad que conlleva dar valor a los indicadores relacionados con la intensidad percibida por el trabajador en su puesto, la encuesta nos ofrece dos variables significantes. Donde el 33% de los trabajadores, perciben que sus puestos requieren un trabajo a gran velocidad, además, del 35% de los encuestados que admiten tener que cumplir plazos ajustados en las tareas a desarrollar, suponiendo que estos factores pueden generar a largo plazo estrés laboral, *burnout*... (INSHT, 2015).

Además, cabe mencionar que la importancia creciente de los factores psicosociales es una consecuencia del grado de su expansión, que se debe al aumento que el sector servicios ha manifestado en la economía de nuestro país. Aunque los riesgos psicosociales no son exclusivos de este sector sí que existe una mayor magnitud en éste (Jiménez y León, 2010).

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo define los riesgos psicosociales como “aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización y su entorno social, con el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo” (Trigueros, 2009). Lo que significa que los riesgos psicosociales que se generan en el ambiente de trabajo se encuentran presentes en las tareas que se desempeñan, y que vienen a perjudicar tanto al individuo como a la propia tarea a desarrollar.

Originalmente, el concepto de factores psicosociales fue definido por los organismos internacionales más conocidos en materia de salud laboral en 1984, como son la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS), estos organismos tienen en cuenta la complejidad del concepto de riesgos psicosociales, debido a que éstos abarcan muchos aspectos. La definición que exponen es la siguiente; “Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo” (OIT, 1986).

La Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, en su artículo 4, define el concepto de riesgo como “la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo. Para calificar un riesgo desde el punto de vista de su gravedad, se valorarán conjuntamente la probabilidad de que se produzca el daño y la severidad del mismo”. Es decir, los riesgos psicosociales son determinadas situaciones donde hay una gran probabilidad de que la salud física, social o mental del trabajador pueda ser dañada gravemente. Sin embargo, los factores de riesgo psicosocial pueden causar daño diferenciándose en el nivel de gravedad. Los podemos diferenciar también en que los riesgos cuentan con protección legal, nacional y europea, debido a que afectan directamente a los derechos fundamentales del trabajador.

## **2.1 MARCO LEGAL**

Para hacer un correcto análisis del concepto de los riesgos psicosociales debemos acudir y hacer referencia al marco legal del término.

Si nos centramos en la normativa específica del área de los riesgos psicosociales, mencionamos en primer lugar la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales. BOE núm. 269 de 10/11/1995, donde en su artículo 4.7 aparece una definición de condición de trabajo que dice así “cualquier característica de este que pueda tener una influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y salud del trabajador” y se hace referencia de manera explícita a “todas aquellas otras características del trabajo incluidas las relativas a su organización y ordenación que influyan en la magnitud de los riesgos a que esté expuesto el trabajador”. En el artículo 14 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, se recoge el derecho a la protección frente a los riesgos laborales, donde será el empresario el que garantice la salud y seguridad de sus trabajadores.

En el artículo 15 de la ya citada Ley de Prevención de Riesgos Laborales, se certifica la obligación del empresario de aplicar medidas que integran el deber principal de prevención como, por ejemplo, evitar los riesgos, evaluar los que no se pueden evitar, combatir los riesgos en su origen, adaptar el trabajo a la persona, tener en cuenta la evolución de la técnica, sustituir lo peligroso por lo que aporte poco peligro, planificar la prevención, priorizar las medidas de protección colectiva frente a la individual y facilitar las instrucciones necesarias a los trabajadores.

Por otro lado, en relación a lo que la OMS y OIT recomiendan refiriéndose a hacer diagnóstico y prevención, aparece en el Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención, BOE núm. 27, de 31/01/1997, donde en el artículo 1 se recoge la integración de la actividad preventiva en el conjunto de las actividades de la empresa, en el artículo 3 aparece la evaluación de los riesgos laborales, proceso que se dirige a medir la magnitud de los riesgos que no se han podido evitar, de esta manera, el empresario tomará una decisión apropiada sobre la necesidad de adoptar medidas preventivas. Destacamos también el artículo 8 que hace referencia a la necesidad de planificación y el artículo 9 donde aparece el contenido de dicha planificación.

No obstante, si no se cumplieran las obligaciones de protección y prevención de los riesgos, nos aferraremos al Real Decreto Legislativo 5/2000, de 4 de agosto, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Infracciones y Sanciones del Orden Social, y en sus artículos 11, 12 y 13 se mencionan las infracciones leves, graves y muy graves en materia de prevención de riesgos laborales.

## **2.2 FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL**

Los factores psicosociales, que tienen capacidad para afectar al desarrollo del trabajo y la salud de los trabajadores, se encuentran en todas las organizaciones, y tienen unos resultados positivos o negativos en los individuos. La cultura, el liderazgo, o el clima de la empresa pueden generar excelentes o pésimas

condiciones de trabajo con consecuencias favorables o desfavorables en la salud de los trabajadores, a corto plazo disminuirá su rendimiento a largo plazo provocará trastornos en la salud del propio trabajador. Cuando los factores organizacionales y psicosociales de las empresas son insuficientes, es decir, generan respuestas de inadaptación, de tensión, respuestas psicofisiológicas de estrés, se denominan factores psicosociales de riesgo o de estrés. Estos factores de riesgo psicosocial tienen unas características propias según Jiménez y León (2010):

- I. **Se extienden en el espacio y el tiempo:** Son características globales de la empresa u organización, forman parte del propio puesto de trabajo o la tarea, pero no se concretan en los mismos.
- II. **Dificultad de objetivación:** Uno de los grandes problemas de los factores psicosociales al que nos enfrentamos es la dificultad de encontrar unidades de medida objetiva. Se tratan de percepciones y experiencias.
- III. **Afectan a los otros riesgos:** La figura del trabajador es una unidad funcional en la que todos los factores externos acaban afectando a la totalidad de la persona. Este efecto se acentúa en los factores psicosociales de riesgo cuyo aumento supone habitualmente un aumento de los riesgos de seguridad, de higiene y de ergonomía.
- IV. **Tienen escasa cobertura legal:** La legislación sobre aspectos psicosociales se ha trabajado de modo general, relacionándose con la prohibición de dañar la salud, resultando inefectivo para los empresarios, los trabajadores y la misma inspección del estado.
- V. **Están moderados por otros factores:** No suelen tener los mismos efectos sobre todo el personal de la empresa, si no que dependen de las variables personales de cada uno.
- VI. **Dificultad de intervención:** Se debe a que los factores psicosociales por su propia naturaleza están entrelazados al diseño y la concepción global de la empresa.

## **2.3 TIPOS DE RIESGOS PSICOSOCIALES**

En un primer estudio de los tipos de riesgos psicosociales en el entorno laboral, encontramos varios tipos de riesgos psicosociales, hay un referente consenso sobre los más importantes considerados de esta manera el, burnout, estrés, acoso y la violencia (Raffo Lecca et al., 2013).

### **▪ EL SINDROME DE ESTAR QUEMADO O BURNOUT**

El burnout, que también se denomina como ``Síndrome de estar quemado`` o ``Síndrome de quemarse en el trabajo`` es una respuesta al impacto acumulado del estrés laboral en aquellos trabajos donde predominan las relaciones humanas, por ejemplo, policías, docentes, personal sanitario, atención al cliente....

Mientras que, por ejemplo, el estrés en unas exposiciones moderadas podría tener efectos positivos, el burnout sin embargo solo tiene efectos negativos.

Se trata de un trastorno adaptativo crónico, o cuadro de estrés crónico, como resultado del esfuerzo intenso y sostenido en el tiempo que soporta el trabajador, con una sobrexigencia y tensión que producen importantes riesgos de contraer enfermedades, pudiendo afectar negativamente al rendimiento y la calidad

del servicio por parte del trabajador. Es una patología que incorpora una respuesta prolongada de estrés ante factores de carácter emocional e interpersonal que derivan del trabajo e incluyen fatiga crónica e incapacidad para alcanzar los objetivos laborales propuestos (Sánchez Pérez, 2016). Las consecuencias de este trastorno pueden ser muy graves, afectan directamente a la salud física o psicológica del individuo.

#### ▪ EL ACOSO LABORAL O MOBBING

El *mobbing* o acoso laboral es uno de los riesgos laborales más destacables en la vida laboral ya que el número de casos ha aumentado progresivamente con el tiempo (Jiménez y León, 2010)

Hablamos de una acción que lleva a cabo un individuo o varios con el objetivo de producir miedo, desprecio o desánimo en el trabajador afectado, produciéndose de forma sistemática y prolongada en el tiempo. Las consecuencias de estas situaciones pueden provocar, además de enfermedades o problemas de carácter psicológico, el abandono del puesto de trabajo, o en un caso extremo, el suicidio de la víctima de acoso.

Se trata de un delito contra la propia identidad, o, dicho de otra forma, una desvalorización de la competencia profesional. Encontramos varias formas de acoso (Soto, 2013):

- **Acoso vertical descendente:** el autor es el superior jerárquico, con la finalidad de que la víctima deje el trabajo de manera voluntaria.
- **Acoso horizontal:** el autor puede ser cualquier miembro del grupo sin relación jerárquica con la víctima, actuando por acción, omisión o encubrimiento.
- **Acoso ascendente:** se produce por los subordinados jerárquicos hacia el superior, por propia naturaleza y necesidad de presión. Se necesita una unión entre acosadores formando un grupo.
- **Acoso maternal:** el acoso que recibe la mujer por el hecho de ser madre, en su entorno laboral. Enfriamiento de relaciones, ruptura de comunicación, etc.

#### ▪ VIOLENCIA EN EL LUGAR DE TRABAJO

La violencia en el lugar de trabajo se define como ``una forma de comportamiento negativo o de acción, en las relaciones entre dos o más personas, caracterizadas por agresividad, ya sea reiterada o instantánea, que produce efectos nocivos sobre la seguridad, la salud y el bienestar de los trabajadores en el lugar de trabajo'' (Izquierdo, 2012).

Para que se pueda catalogar como violencia en el trabajo, debe existir una relación entre el momento en el que se produce la agresión con el ejercicio de la actividad profesional. Por otro lado, cabe mencionar que se diferencia del acoso puesto que este necesita continuidad y la violencia basta con un simple episodio. Además, en el caso de la violencia puede ser realizada por terceras personas ajenas a la organización.

Distinguimos tres tipos de violencia, física externa cuando se da por parte de personas ajenas a la organización, física entre los trabajadores del lugar de trabajo cuando surge por parte de personas que pertenecen al mismo lugar de trabajo, pero prestan servicios para distintas empresas, y, por último, física interna en la empresa cuando aparece entre personas que prestan sus servicios dentro de la misma empresa (Fernández, 2005).

## ▪ ESTRÉS LABORAL

Según indica el Instituto Nacional de la Seguridad y Salud de los Trabajadores, el estrés laboral, que se eleva a un plano global, es el principal riesgo psicosocial por la forma en la que actúa; como una respuesta general ante los factores psicosociales de riesgo. Hoy en día se trata como un problema colectivo y no individual que puede afectar a todos los trabajadores, de todas las categorías y profesiones.

Conforme a los resultados de la *VI Encuesta de Condiciones de Trabajo en España (2015)* se ponen de manifiesto las condiciones laborales que más preocupan o incomodan a los trabajadores, destacando que un 37% considera que su trabajo afecta de forma negativa a su salud. Son los trastornos musculoesqueléticos los más habituales donde un 45% tiene dolencias en cuello-hombro-brazo-mano y un 46% de espalda, sin olvidar el cansancio general con un 45%, fatiga visual o cefalea con un 36% y la ansiedad 17%, habiendo incrementado estos últimos años.

Particularmente el estrés en el trabajo afecta "siempre o casi siempre" a un 30% de los trabajadores. Por otro lado, el 16% de los trabajadores tiene dificultades, a diario o semanalmente, para poder conciliar el sueño, el 20% se despierta varias veces y el 19% se despierta con fatiga o cansado (INSHT, 2015).

El fenómeno del estrés se puede definir de diversas maneras "*respuesta adaptativa, mediada por las características individuales y/o por procesos psicológicos, la cual es a la vez la consecuencia de alguna acción, de una situación o un evento externos que plantean a la persona especiales demandas físicas y/o psicológicas*" (Ivancevich y Matteson, 1985), "*el estrés es una exigencia a las capacidades de adaptación de la mente y el cuerpo*" (Fontana, 1992), como el "*concepto organizador utilizado para entender un amplio grupo de fenómenos de gran importancia en la adaptación humana y animal*" (Lazarus y Folkman, 1986). Sin embargo, si nos referimos al estrés laboral, hablamos de la tensión que se produce cuando un individuo considera que una situación o exigencia laboral podría estar por arriba de sus capacidades y recursos, para enfrentarla (Stonner, 1994). Asimismo, según Davis y Newstrom (1991) se produce en unas circunstancias donde los trabajadores muestran agotamiento emocional y apatía en su trabajo, sintiéndose incapaces de alcanzar sus metas (Atalaya, 2001).

Cuando los empleados sufren de estrés en el trabajo, tienden a quejarse, a atribuir sus errores a otros y mostrarse muy irritables, llevándolos a pensar de una manera más repetitiva en el absentismo de su puesto de trabajo, búsqueda de oportunidades para iniciarse en nuevas profesiones e incluso terminan por renunciar a la relación contractual que mantienen con la organización. Para ello, las empresas deben identificar los trabajos que llevan a una mayor fatiga laboral y por ende a las personas que manifiestan algunos de los síntomas tempranos de dicho riesgo psicosocial (Atalaya, 2001).

Según Prado (2015) existen diferentes tipos de estrés laboral, desde la perspectiva de su duración y el alcance que tienen, se observan; **el estrés laboral episódico** cuyos efectos desaparecen rápido al resolverse rápidamente la situación, y **el estrés laboral crónico** que se trata de la continuación del anterior tipo de estrés, donde el trabajador ya no tolera dicha situación. La reacción ante una situación desconocida conlleva una manifestación que puede ser de dos formas diferentes; **estrés negativo**: se produce cuando las situaciones que generan estrés provocan una sensación de rebosamiento de los límites y resulta complicado afrontar el problema. Reduce la capacidad de trabajo y provocará situaciones nocivas en lo referente a la salud física y mental del trabajador, o, por el contrario, **estrés positivo**: este tipo de estrés beneficia en la manera que motiva, el trabajador se ve capaz de enfrentar la dificultad que conlleva la tarea y una vez realizada, ésta nos aportará una satisfacción mayor que una tarea con una menor complejidad, causando beneficios en la figura del trabajador y de la organización (Prado, 2015). De tal forma que si se observa una situación donde haya estrés negativo y crónico hay que poner solución lo antes posible si no afectará a la salud del trabajador de manera muy negativa (Gil-Monte, 2014).

Siguiendo a Delgado (2004), generalmente, el estrés tiene tres fases diferenciadas, fase de alarma, la primera fase que se pone de manifiesto ante un factor estresante, es de corta duración, y durante ésta, el organismo se acondiciona contra lo que se considera una agresión externa, que le requiere un esfuerzo superior. Los síntomas que aparecen son el aumento del ritmo cardíaco y la respiración, mayor presión arterial y ansiedad. La siguiente fase es la de resistencia, si la situación a la que nos enfrentamos se prolonga en el tiempo, el organismo no se puede recuperar y reacciona para hacer frente a la situación. Por último, nos encontraríamos con la fase de agotamiento, se caracteriza por ser una fase de agotamiento físico y mental, en la que el organismo ya no resiste a los factores externos del entorno, provocando situaciones graves para la salud si se da de manera repetitiva y prolongada. Por tanto, en situaciones de tensión primero sentiremos alarma, después resistencia y, por último, cuando se agoten los recursos sentiremos el agotamiento.

Las situaciones o condiciones que tienden a causar el estrés reciben el nombre de *estresores*. Un hecho que casi nunca se tiene en cuenta cuando se analizan los estresores de forma individual es que el estrés es un fenómeno que se suma, va aumentando, esto es debido a que cada nueva presión se suma al grado de estrés del individuo. Un único estresor puede parecer poco importante, pero si se añade a un elevado nivel de estrés, puede ser peligroso para el individuo. Según el Modelo de Cooper y Payne existen tres categorías de fuentes potenciales de estrés: ambientales, organizacionales e individuales (Atalaya, 2001).

Entre los factores ambientales de mayor incidencia en los empleados de una organización encontramos: Las **incertidumbres económicas** ante cambios en las políticas económicas del país, por ejemplo, durante las crisis económicas que con frecuencia van acompañadas de desempleo, despidos temporales, recortes salariales... Las **incertidumbres políticas** por cambios en los sistemas y amenazas políticas que provocan tensiones. Y, por último, la **incertidumbre tecnológica** por la frecuente innovación y automatización que son una amenaza para las personas que no poseen las habilidades o experiencia necesarias.

En la misma organización abundan los factores organizacionales que pueden provocar estrés, por ello resulta importante clasificar a estos factores con base a las tareas, al papel, las demandas interpersonales, la estructura y el liderazgo organizacional y la etapa de la vida de la organización.

Respecto a los estresores individuales son las experiencias y problemas que afectan a las personas durante las horas que no trabajan las que pueden influir negativamente en el trabajo, como por ejemplo los

problemas familiares, económicos, personales y las características inherentes a la personalidad. Estos problemas son difíciles de olvidar en el centro de trabajo.

Las consecuencias inmediatas del estrés en los trabajadores que lo sufren son las siguientes: trastornos físicos como el aumento de la tensión arterial, dolores cervicales, caída de pelo, problemas de piel, alteraciones de sueño, migrañas, e incluso problemas cardíacos; cambios emocionales como son el mal humor, la irritabilidad, bloqueos mentales, bajo estado de ánimo, cansancio, mayor fatiga, tendiendo al aislamiento y en ocasiones a evitar las relaciones personales; cambios cognitivos se tiene en cuenta las serias dificultades en aprender nuevas tareas, concentrarse o recordar la información; y, por último; los cambios en la conducta, en el carácter de las personas volviéndolas más reservadas y calladas. Por otro lado, podrían volverse más descuidadas y torpes en el desempeño de su trabajo.

### **3 TECNOESTRÉS**

A lo largo de la historia de la civilización, los cambios que se han introducido han supuesto mejoras tanto en la forma de vida como en el mundo del trabajo, siendo acogidos por la población de una forma positiva, sin importar la edad o condición social. Sin embargo, en estos últimos años los cambios experimentados han sido tan rápidos y exponenciales, que las personas se ven obligadas a adaptarse de forma continua y veloz, como consecuencia de esto algunas no han llegado a adaptarse, y quien si lo ha conseguido ha sido soportando altos niveles de estrés sin llegar a disfrutar el cambio introducido (Minaya, 2008).

De modo que, ante tales cambios sociales, las organizaciones tienen que adaptarse para poder sobrevivir, deben plantearse nuevas formas de organizar el trabajo y la producción, dirigiéndose para poder cumplir con las exigencias del mercado. Por tanto, necesitan tener nuevas formas de empleo que faciliten la producción oportuna y en el momento oportuno con un coste rebajado surgiendo así los términos de trabajo temporal, subcontratas, trabajo a tiempo parcial y teletrabajo. Si nos centramos en este último lo definimos como una forma flexible de organización del trabajo, que consiste en el desarrollo de la actividad profesional sin la presencia física del trabajador en la empresa durante una parte importante de su jornada, dicho de otra forma, implica que sea un trabajo a distancia a través del uso de medios de telecomunicación (Hormigos Ruiz, 2006).

Si hablamos de datos, según el Instituto Nacional de Estadística, el porcentaje de ocupados que trabajan más de la mitad de los días laborales desde su domicilio en España pasó del 4,8% en 2019 a un 10,8% tras la llegada de la pandemia de Covid-19. A pesar de la pandemia, en 2021 esta cifra descendió hasta situarse en un 9,5%. Si realizamos el análisis por grupos de edad el teletrabajo ha aumentado en todos estos grupos, pero ahora es superior entre las personas de 35-44 años, cuando prepandemia era más habitual en ocupados a partir de 45 años. Revisado por comunidades autónomas destacaban en el año 2019, Asturias, Baleares y Aragón, siendo estas regiones las que más teletrabajo realizaban, una vez irrumpió la pandemia se disparó en todas las comunidades, excepto Ceuta, especialmente Madrid y Cataluña (Epdata).

La implantación de las nuevas tecnologías puede alterar determinados aspectos del contenido y ambiente del trabajo, pudiendo convertirse en estresores que afectan de manera negativa o positiva a la salud

psicológica de los trabajadores. De ello depende como se establezcan las estrategias de diseño, implantación y gestión de las nuevas tecnologías y de las características personales de los usuarios, debido a esto las repercusiones de la tecnología frente a la salud psicológica no tiene un impacto directo (Salanova et al., 1999).

El uso de estas tecnologías de la información y comunicación conlleva unos factores de riesgo psicosocial asociados que a menudo pueden afectar negativamente en la salud y el bienestar del trabajador, como son los problemas técnicos como por ejemplo la pérdida de conexión, averías, lentitud de procesamiento, pérdida de datos... La dependencia tecnológica para desarrollar el trabajo que puede generar ansiedad en caso de problemas técnicos. Los problemas de infraestructura mencionando la falta de enchufes, conexiones, espacio físico donde se trabaje con las TIC, etc. Y por último el teletrabajo sin tener espacios previstos o adecuados para ello. Se puede dar el caso de que en la empresa no se controle la conectividad del trabajador usuario de TIC, lo que impide o dificulta, la desconexión del trabajo, afectando directamente a su esfera personal y familiar, como a su tiempo de ocio y de descanso (Manzano, 2018).

Como consecuencia de todo lo mencionado, surge el término del tecnoestrés, que se relaciona con el miedo o la mala adaptación a las nuevas tecnologías, generándonos un sentimiento de incapacidad, baja productividad, insatisfacción laboral y sobrecarga de trabajo. El tecnoestrés se podría definir como el impacto negativo de las actitudes, pensamientos, comportamientos o fisiología corporal, provocado directa, o indirectamente, por la tecnología. Es una enfermedad moderna de adaptación, generada por la incapacidad para hacer frente a las nuevas tecnologías informáticas de manera sana (Orviz Martínez et al., 2018).

El tecnoestrés implica la necesidad de estar conectado el mayor tiempo posible, de adquirir las TIC más novedosas del mercado, de emplear las tecnologías para relacionarte con el mundo y de manera negativa como consecuencia, la pérdida de algunas funciones cerebrales como la comunicación estructurada, capacidad de asociar ideas o conceptos o deficiencia de memoria. Esto implica que algunos trabajadores habitualmente (por trabajo o asuntos propios) empleen estas tecnologías como son el internet, móviles, teleconferencias... Sin embargo, algunos trabajadores sienten rechazo por el uso de estas innovaciones temiendo no saber darles un buen uso y que sus tareas se vean entorpecidas o retrasadas, generando ansiedad, nerviosismo e inseguridad (Cardenas-Velasquez y Bracho-Paz, 2020).

Observamos entonces que el tecnoestrés es el resultado final de un proceso donde se percibe un desajuste entre demandas y los recursos de los que se disponen, y está caracterizada por dos dimensiones centrales: 1) los síntomas afectivos o la ansiedad que se relaciona con el elevado nivel de activación psicofisiológica de nuestro organismo, y 2) una exposición de actitudes negativas hacia las TIC. Este tipo de estrés acoge diferentes tipos de tecnoestrés, como son (Salanova, 2007):

- Tecnoansiedad: es el tipo de tecnoestrés más popular, el usuario siente altos niveles de activación fisiológica que no le resulta placentero, junto a una tensión y malestar por el empleo de algún tipo de tecnología. Un ejemplo específico de este tipo de tecnoestrés sería la tecnoansiedad relacionándose con la actitud esquivada acerca de hablar o pensar en la tecnología, provocando una sensación de miedo o ansiedad, incluso pensamientos hostiles y agresivos.

- Tecnofatiga: caracterizada por la sensación de cansancio y agotamiento mental y cognitivo por el uso abusivo y continuado de las tecnologías, lo que generará actitudes escépticas y la creencia de que las TIC son ineficaces.
- Tecnoadicción: sentimiento incontrolable de emplear las TIC en todo momento y en cualquier lugar, las personas que lo sufren acaban siendo firmes dependientes de la tecnología, situándola en el eje central de sus vidas.

Si nos centramos en las principales causas que provocan el tecnoestrés hablaremos de las siguientes (Quiroz González et al., 2021)

- **Experiencia previa y actitudes hacia las TICS:** para que el uso de las tecnologías no tenga efectos negativos en la salud mental del usuario, debe haber tenido anteriormente una valoración positiva y una aceptación de estas, la percepción de complejidad se asocia a una mala valoración interpretada como excesiva frente a las capacidades del usuario, generando una tensión tecnológica.
- **Características de personalidad y sociodemográficas:** las personas con una tendencia más agradable, socialmente adaptables y orientados a la comunidad estarán más dispuestos a cambiar sus hábitos de trabajo cuando se introduzcan las TIC. De manera contraria las personas más resistentes serán más desvalidos en la medida que puedan llegar a sentir las TIC como una amenaza a su experiencia de aprendizaje y competencias. Si hablamos de las condiciones sociodemográficas los hombres experimentan más tecnoestrés que las mujeres y éste se ve reducido con la edad, la educación y la confianza en la tecnología.
- **Creencias de autoeficacia hacia la tecnología:** la autoeficacia se enmarca en la teoría social cognitiva. La investigación ha demostrado que la eficacia amortigua el estrés, de tal modo, la autoeficacia funciona como un mecanismo de motivación para las personas planteándose nuevas metas que movilicen un esfuerzo, ayuden en el cumplimiento de los objetivos y siendo persistentes ante los obstáculos que se puedan presentar. Una percepción sobre la falta de eficacia es asociada con la aparición del burnout, por lo tanto, el trabajador debe contar con la impresión de que podrá llevar a cabo la tarea de la mejor manera posible y que sus tareas bajo la influencia de las TIC están bajo control.
- **Cambios laborales y aspectos organizacionales:** dentro de estos cambios y aspectos encontramos dos grupos:
  - La complejidad, incertidumbre e invasión de las TIC; a menudo nos encontramos con actualizaciones, nuevos contenidos y aplicaciones que suelen tener un ciclo de vida corto, lo que genera una sensación de agotamiento tecnológico sobre todo si se acumulan esos cambios. Además, la conectividad constante provoca estrés por la cantidad de tiempo de conexión y el manejo ineficaz de demasiados flujos de información, se suma también como consecuencia la posibilidad de una extensión de la jornada laboral y la incorporación en otros aspectos personales.
  - Estresores sociales: La exposición no deseada al contenido social (sobrecarga informacional), las conversaciones múltiples (sobrecarga comunicacional) y la sensación de tener que prestar más atención a los amigos de manera virtual (sobrecarga de acción social), son consideradas como situaciones estresantes.

Antes de mencionar las consecuencias que el tecnoestrés tiene en las personas que se ven afectadas debemos destacar que puede ser experimentado no únicamente en el trabajo, sino que también aparece en su vida privada (Quiroz González et al., 2021)

A continuación, se indican las siguientes consecuencias del tecnoestrés:

- Sobrecarga de roles, se perciben las tareas como más complejas, extendiéndose el tiempo de trabajo.
- Reducción de la satisfacción laboral, los afectados suelen efectuar malas valoraciones de sus trabajos
- Baja motivación e innovación en las tareas, se limita el pensamiento creativo y la imaginación.
- Reducción de la productividad, es un tema tan complejo que los usuarios se ven obligados a estar siempre conectados como consecuencia de las numerosas innovaciones, sin olvidar los errores, que provocan una pérdida de tiempo.
- Insatisfacción con el uso de la tecnología que se enlaza con la sobrecarga de información que dificulta la identificación de la información que si es útil. El uso de algunas aplicaciones puede resultar abrumadora e intimidante, sin olvidar la incertidumbre frente a la pérdida de datos y bloqueos del sistema que se emplea.
- Bajo nivel de compromiso con los objetivos y valores de la organización.

El observatorio permanente de riesgos psicosociales confirma que las consecuencias que provoca el tecnoestrés son muy semejantes a las del estrés, ambas provocan; ausentismo laboral, bajo desempeño, trastornos de ansiedad y burnout, además de posibles alteraciones en el sueño, cefaleas, dolores musculares y trastornos gastrointestinales, síndrome del túnel carpiano, fatiga y debilitamiento del sistema inmunológico.

Por último, se tiene en cuenta las repercusiones sociales de este tipo de estrés, debido a que el tecnoestrés va ligado con el distanciamiento social, y como una consecuencia directa, a la imposibilidad de estrechar lazos sociales de forma presencial, además de aumentar los problemas de comunicación, por el simple hecho de que dificulta o en mayor medida imposibilita la transmisión de emociones, los mensajes con contenido afectivo y como resultado de ello, se ven afectadas las relaciones interpersonales (Quiroz González et al., 2021).

#### **4 JUSTIFICACIÓN**

En el presente Trabajo Final de Grado (TFG) se inquiriere la contextualización de la problemática que el tecnoestrés genera en nuestras vidas dándole una mayor importancia al que surge en el puesto de trabajo.

Como ya se ha comentado, el tecnoestrés se vincula a una adaptación a las nuevas tecnologías, y como consecuencia un sentimiento de incapacidad, baja productividad, insatisfacción laboral y sobrecarga de trabajo. Es definido como una enfermedad moderna de adaptación, donde influye el impacto negativo de las actitudes, pensamientos, comportamientos o fisiología corporal del individuo, provocado directa o indirectamente por la tecnología, de tal manera que influye de manera desfavorable en la figura del

trabajador reduciendo su productividad, la motivación e innovación, el compromiso y su satisfacción laboral a medida que percibe sus tareas más complejas de lo que le resultarían sin el empleo de estas TIC.

Se hace explícita la necesidad de proponer y plantear una solución anticipada a los riesgos que las tecnologías, cada vez más implementadas en nuestro día a día, con numerosas actualizaciones y novedades, nos generan a largo plazo. Por consiguiente, se han presentado en el apartado previo los aspectos más destacables de la temática del tecnoestrés, que tiene cada vez una mayor incidencia sobre la salud y seguridad del trabajador o usuario. Por todo lo expuesto el objetivo del presente TFG versará sobre la elaboración de un protocolo de prevención para trabajadores/as, que requieran del uso de TIC en el desarrollo de sus funciones.

Se pretende lograr una mejora social, y poder prevenir y saber actuar ante las consecuencias negativas que el mal empleo o desconocimiento de las tecnologías genera a sus usuarios.

## **5 PROTOCOLO DE PREVENCIÓN**

### **5.1 Participantes y contexto**

El siguiente protocolo está dirigido a toda persona trabajadora que una vez se ha relacionado con las tecnologías de la información y comunicación (TIC), en su puesto de trabajo, ha obtenido una mala experiencia y adaptación y le ha generado por consecuencia un sentimiento de incapacidad, baja productividad, insatisfacción laboral y sobrecarga de trabajo (tecnoestrés).

### **5.2 Objetivos**

Con el consiguiente protocolo se pretende prevenir la aparición del estrés laboral provocado por el uso erróneo o inadecuado de las tecnologías, denominado tecnoestrés, evitando así que el usuario tenga un impacto negativo de sus actitudes, pensamientos, comportamientos o fisiología corporal, que le provoca directa o indirectamente la tecnología.

### **5.3 Acciones por desarrollar**

El método que se lleva a cabo en el siguiente protocolo consiste en la realización de 4 actividades de carácter necesario para cualquier empleado de cualquier organización en la que se vaya a implantar dicho protocolo, y que, una vez informado de ello, resulte interesado en prevenir la aparición del tecnoestrés en su puesto de trabajo. El formato de las actividades será el de taller o sesión informativa.

▪ **ACTIVIDAD 1: SESIÓN INFORMATIVA**

- A. Recibimiento del personal y asamblea de información donde quede determinado que el objetivo principal es evitar la aparición de tecnoestrés, exponiendo de tal manera el problema que se va a tratar y las recomendaciones que se deben seguir para reducir o evitar dicho daño psicosocial.
- B. Presentación a manos del encargado de Prevención de Riesgos Laborales de la mutua o de la organización sobre las acciones y actuaciones que la empresa tiene que llevar a cabo con el propósito de exponer o en otro caso, sugerir la puesta en marcha de alguna, sin olvidar y poniendo especial atención a las propias acciones y actuaciones que el individuo debe realizar.

- ***Acciones y actuaciones a nivel organizacional***

Las acciones y recursos laborales de la empresa son absolutamente imprescindibles para poder reducir el esfuerzo mental y físico de los trabajadores durante el transcurso de su actividad laboral. Es por ello por lo que la empresa debe favorecer y administrar a los empleados con los recursos justos y necesarios para la utilización de aquellos programas informáticos, equipos, plataformas virtuales que facilitan las actividades más cotidianas.

Algunas actuaciones que debe llevar a cabo la organización para prevenir la aparición del estrés que originan las tecnologías en el entorno laboral son las siguientes:

- Cursos de formación y aplicabilidad de las tecnologías en referencia a su puesto de trabajo, que se puedan contratar de la propia aplicación o programa que se vaya a instaurar o de algún experto informático.
- Apoyo social a los trabajadores, satisfaciendo las necesidades de afiliación y mejorando las condiciones de trabajo, por ejemplo, mediante la instauración de terapias especializadas en las necesidades del tecnoestrés, pudiendo incluir un descuento económico para reducir otras preocupaciones que puedan incidir aumentando el estrés del empleado.
- Mejorar la comunicación entre los empleados, evitando o reduciendo que se lleve a cabo mediante el uso de las tecnologías, evitando tener demasiados espacios cerrados en las oficinas (despachos) o los departamentos muy alejados, creando así un gran espacio abierto con un equipo de trabajo, o estableciendo en las empresas puntos de encuentro como son las cafeterías o zonas de aperitivo.
- Mejorar la adaptación del empleado a su puesto a través de la comunicación por parte de la empresa de todos los cambios que va a realizar con la incorporación de nuevas tecnologías, a través de un tablón de anuncios y correos informativos generales, por ejemplo, preavisar de la instalación de un nuevo programa de fichaje.
- La implantación de programas y planes formativos con el propósito de que los trabajadores desarrollen aptitudes, conocimientos y destrezas en el uso de las tecnologías en sus puestos de trabajo, un ejemplo concreto sería un curso de formación del paquete de Microsoft Excel, Word...

## - **Acciones y actuaciones a nivel individual**

El trabajador a nivel individual usará unas estrategias que serán adaptativas en mayor o menor medida. Las que mejores resultados generan son aquellas en las que el trabajador debe realizar una acción para modificar la situación o por si pretendiera de algún modo eliminar el problema, por ejemplo, mediante técnicas de relajación como la meditación.

Asimismo, el trabajador en el momento que se instaura una nueva TIC debe percibirla como una futura mejoría en su puesto de trabajo y por consiguiente adquirir y mostrar una actitud positiva. Por último, para evitar malas adaptaciones es importante que el trabajador con ayuda del empresario participe en el proceso de elección de las tecnologías que se van a implantar.

Las estrategias individuales para afrontar el tecnoestrés son las siguientes:

- Planificación, estableciendo unas metas más realistas de formación, aumentando poco a poco la dificultad, y como consecuencia conseguir un aumento de la autoeficacia después de cada acción formativa.
- Búsqueda de ayuda social o técnica, por parte de los compañeros de trabajo, o profesionales de las tecnologías.
- Reestructuración cognitiva, con técnicas que facilitan a los empleados a corregir sus procesos de evaluación del tecnoestrés, consiguiendo eliminar pensamientos negativos o que obstruyen a conseguir el buen uso de las tecnologías.

C. Realización del: **Cuestionario de Tecnoestrés (Tecnoansiedad y tecnofatiga) por Marisa Salanova, Susana Llorens y Eva Cifre (WoNT Prevenció Psicosocial ©)** Como material de apoyo para obtener datos reales de cómo está la situación relacionada con el tecnoestrés en la empresa que se implanta el presente protocolo, y observar en que apartados incidir más.

## ▪ **ACTIVIDAD 2: SESIÓN DE PLANIFICACIÓN DE OBJETIVOS**

- A. Resaltar a cargo del departamento de Recursos Humanos la importancia de organizar un plan de aprendizaje en relación con las habilidades y conocimientos de cada usuario junto con el tiempo que se estime en aprender cuando se instala una nueva aplicación o programa en el puesto de trabajo.
- B. El objetivo de la actividad es el de inculcar la necesidad de establecer un calendario organizativo, en los distintos departamentos o de manera individual, donde queden establecidas las metas de aprendizaje que irán desde los más sencillos, como los conceptos básicos de la aplicación o programa, hasta los más complejos con el completo manejo de la aplicación, exceptuando las posibles actualizaciones o novedades futuras que se puedan integrar, donde se repetirá el proceso.
- C. Reflexionar en los distintos departamentos o de manera individual cómo el programa o la aplicación puede ayudar en el uso habitual o cotidiano en las tareas que se desempeñan en el puesto de trabajo, es decir, que tareas propias o cotidianas se pueden modificar con la ayuda de la tecnología recientemente incorporada para obtener un trabajo más eficiente.

▪ **ACTIVIDAD 3: SESIÓN DE FORMACIÓN**

- A.** Esta actividad está destinada a ofrecer y facilitar a los trabajadores recursos con el objetivo de que puedan ampliar sus conocimientos, habilidades y aptitudes en relación con el uso de las tecnologías, de otra manera facilitar una vía de ayuda para el aprendizaje con el objetivo final de mejorar la autoeficacia. Será el departamento de Recursos Humanos el encargado de poner a disposición de los empleados dichos recursos de formación, ayudándose en las ocasiones que lo requieran de la propia atención al cliente que la TIC ofrece.
- B.** Algunos ejemplos serían los siguientes:
- Establecer una **guía o manual** para realizar un aprendizaje autoiniciado sobre el manejo de la TIC recientemente implantada o de alguna aplicación/programa que ya lleve tiempo instaurada para posibles futuros nuevos empleados.
  - Organizar **grupos de discusión** donde se planteen temas como planes de aprendizaje, cuáles son los mejores cursos de formación y donde encontrarlos, las dudas y preguntas más habituales que generan las tecnologías...
  - Ofrecer **cursos de formación** públicos o privados según las necesidades requeridas en la organización, como son la frecuencia de dichos cursos o el nivel de dificultad.
- C.** Involucrar la curiosidad por aprender a usar las tecnologías que tenemos a nuestro alcance gracias a la correcta y adecuada explicación sobre cuáles son todos sus posibles usos, además de las facilidades que genera y nos ofrecen, para mantener un interés constante por ésta.

▪ **ACTIVIDAD 4: SESIÓN DE REESTRUCTURACIÓN COGNITIVA**

- A.** El principal objetivo perseguido con esta actividad es el de realizar un cambio en las percepciones de la realidad que cada individuo tiene acerca de las tecnologías, manifestando una especial atención en que si adoptamos otras perspectivas más positivas se logrará una mejora en la salud mental de los/as trabajadores/as.
- B.** El encargado de Prevención de Riesgos Laborales de la mutua o empresa, o si fuera posible a través de la contratación de un terapeuta especializado, debe recalcar y a su vez enseñar la importancia de otras técnicas que ayudan a prevenir o disminuir la sensación de estrés como la relajación progresiva, el entrenamiento autógeno, la respiración abdominal y la visualización creativa.

## 5.4 Cronograma

	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO			
ACTIVIDADES	SEMANA 1	SEMANA 2	SEMANA 3	SEMANA 4	SEMANA 1	SEMANA 2	SEMANA 3	SEMANA 4	SEMANA 1	SEMANA 2	SEMANA 3	SEMANA 4	SEMANA 1	SEMANA 2	SEMANA 3	SEMANA 4	SEMANA 1	SEMANA 2	SEMANA 3	SEMANA 4	SEMANA 1	SEMANA 2	SEMANA 3	SEMANA 4
SESIÓN INFORMATIVA	■	■	■																					
SESIÓN DE PLANIFICACIÓN DE OBJETIVOS					■	■																		
SESIÓN DE FORMACIÓN									■	■	■	■												
SESIÓN DE REESTRUCTURACIÓN COGNITIVA															■	■	■							

## 6 CONCLUSIONES

En el presente Trabajo de Fin de Grado se ha diseñado un protocolo de prevención como consecuencia de los constantes y numerosos avances tecnológicos que se observan a diario en la actualidad, en concreto con los que se llevan a cabo en las organizaciones, junto con la necesidad de una adecuada adaptación de los individuos, que no siempre se lleva a cabo como debería ser, surge y da lugar a una mala productividad, compromiso y motivación por parte del trabajador en la gran mayoría de los casos. Además, este problema se agrava porque existe una conectividad permanente debido al uso excesivo de estas tecnologías de la información y comunicación en el lugar de trabajo, y si a esto le sumamos el hecho de la inexistencia de una insuficiente desconexión digital nos encontramos con repercusiones en la vida personal y privada de los trabajadores.

Hablamos entonces de un nuevo riesgo psicosocial emergente que afecta a la salud física y psíquica de la figura del trabajador denominado tecnoestrés. El cual se define como una enfermedad moderna de adaptación, generada por la incapacidad para hacer frente a las nuevas tecnologías informáticas de una manera adecuada. Esta mala adaptación surge a raíz de las percepciones y actitudes negativas que el trabajador tiene acerca de las tecnologías o que estas mismas le provocan directa o indirectamente.

Como hemos mencionado anteriormente se trata de un riesgo psicosocial que surge en el entorno laboral, por tanto, es el empresario quien se debe encargar de evaluar dicho riesgo y poner en marcha soluciones como un plan de prevención completamente funcional y adecuado a las circunstancias, el cual pueda ser aplicado en cualquier situación que de tal grado se considere para intentar reducirlo o evitarlo. Esta prevención no resulta sencilla puesto que encontramos numerosas situaciones distintas que generan tecnoestrés, desde una mala aplicación de un nuevo programa, hasta el empleado que teletrabaja en su casa.

Como consecuencia de todo lo expuesto surge la necesidad de establecer un protocolo de prevención con el objetivo de conseguir una mejora social anticipándonos a los riesgos que nos generan las tecnologías, dirigido a cualquier organización y persona usuaria de las TIC que requiera de ellas en su puesto de trabajo. El objetivo que se persigue con el protocolo es que el usuario obtenga unos conocimientos y habilidades para poder reducir esa presión provocada por las tecnologías de manera que pueda organizarse, formarse y tener los conocimientos necesarios para llevar a cabo una relajación para evitar la aparición del tecnoestrés, y a parte de verse afectado el trabajador de forma directa, e indirectamente esto se vería reflejado en la organización en términos de productividad por el posible tecnoestrés que afecte a corto o largo plazo a sus empleados.

## 7 BIBLIOGRAFÍA

Atalaya, M. (2001). EL ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL TRABAJO. INDUSTRIAL DATA, 4(2), 25–36.

Cardenas-Velasquez, A. J. & Bracho-Paz, D. C. (2020, 31 enero). El Tecnoestrés: Una consecuencia de la inclusión de las TIC en el trabajo. CIENCIAMATRIA, 6(1), 295-314. <https://doi.org/10.35381/cm.v6i1.308>

Delgado, M. (2004). ESTRES LABORAL. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene.

Estrés laboral. (s. f.). Portal INSST. Recuperado 29 de septiembre de 2022, de <https://www.insst.es/estres-laboral>

Fernández, M. V. (2005). Mobbing, Violencia física y estrés en el trabajo. Barcelona: Gestión 2000.

Gil-Monte, P. (2014). Manual de psicología aplicada al trabajo y a la prevención de riesgos laborales. Ediciones Pirámide.

Gil-Monte, P. R. G. M. (2009). Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública. Revista Española Salud Pública, 83(2), 169–173.

Hormigos Ruiz, J. (2006, 27 abril). Nuevas formas de trabajo en la sociedad del conocimiento: el teletrabajo. Barataria. Revista Castellano-Manchega de Ciencias Sociales, 5, 213-226. <https://doi.org/10.20932/barataria.v0i5.268>

Iniesta, A. (2016). GUIA SOBRE EL MANEJO DEL ESTRÉS DESDE MEDICINA DEL TRABAJO. Sans Growing Brands.

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene. ¿Qué es un factor de riesgo psicosocial? <https://www.insst.es/-/que-es-un-factor-de-riesgo-psicosocial->

INSHT. (2015). VI Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene. Madrid.

Izquierdo, F. M. (2012). Manual de prevención de riesgos psicosociales: teoría y práctica. EAE Editorial. Academia Española.

Jiménez, B. M., y León, C. B. (noviembre, 2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

La evolución del «teletrabajo» en España, en gráficos. (s. f.). Recuperado 18 de septiembre de 2022, de <https://www.epdata.es/datos/teletrabajo-datos-graficos/517>

Manzano, N. (2018). Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) (II): factores de riesgo psicosocial asociados a las nuevas formas de organización del trabajo. NOTAS TECNICAS DE PREVENCIÓN (INSSBT), 1123.

Minaya, G. (2008, marzo). Tecnoestrés: identificación, valoración y control (I). Gestión práctica de Riesgos Laborales, 47.

Moreno, B., & Baez, C. (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE MADRID.

Orviz Martínez, N., Arce García, S. & Fernández Suárez, I. (2018, 15 enero). Technostress in Communication and Technology Society: Scoping Literature Review from the Web of Science. Archivos de Prevención de Riesgos Laborales, 21(1). <https://doi.org/10.12961/aprl.2018.21.01.4>

Prado, J. (2015). Estrés que favorece a la persona: Eustrés. IMG blog de PRL.

Quiroz Gonzalez, E., Ruiz Ruiz, B. & Caballero, G. (s. f.). GUIA PARA LA GESTIÓN DEL TECNOESTRÉS. <https://www.colpsic.org.co/wp-content/uploads/2021/09/GUIAPARALAGESTIONDELTECNOESTRES-1.pdf>

Raffo Lecca, E., Ráez Guevara, L. & Cachay Boza, O. (2013). RIESGOS PSICOSOCIALES. Industrial Data, 16(1). <https://www.redalyc.org/pdf/816/81629469008.pdf>

Salanova, M., Cifre, E. & Martín, P. (1999, mayo). El Proceso de tecnoestrés y estrategias para su prevención (I). ResearchGate.

Salanova, M. (2007). Nuevas tecnologías y nuevos riesgos psicosociales en el trabajo.

Sánchez Pérez, J. (2016). El síndrome del trabajador quemado (burn out): su contenido y su polémico encuadramiento jurídico – laboral. Revista de Información laboral, Número. 5/2016.

Soto, C. (2013, octubre). DIVERSOS TIPOS DE MOBBING Y CONCEPTOS RELACIONADOS. Boletín del Ministerio de Justicia, 2159.

Toro, F. T. A., Londoño, M. E. L. L., Sanín, A. S. P., & Valencia, M. V. J. (2010). MODELO ANALÍTICO DE FACTORES PSICOSOCIALES EN CONTEXTOS LABORALES 1. Revista Interamericana de Psicología Ocupacional, 29(2), 95–137. <https://www.researchgate.net/profile/Fernando-Toro->

[Alvarez/publication/319176375 MODELO ANALITICO DE FACTORES PSICOSOCIALES EN CONTEXTOS LABORALES 1/links/599741770f7e9b3edb0ba44e/MODELO-ANALITICO-DE-FACTORES-PSICOSOCIALES-EN-CONTEXTOS-LABORALES-1.pdf](https://www.researchgate.net/publication/319176375_MODELO_ANALITICO_DE_FACTORES_PSICOSOCIALES_EN_CONTEXTOS_LABORALES_1/links/599741770f7e9b3edb0ba44e/MODELO-ANALITICO-DE-FACTORES-PSICOSOCIALES-EN-CONTEXTOS-LABORALES-1.pdf)

Trigueros, C. S. (2009). Los Riesgos Psicosociales: Teoría y Práctica. Pamplona: Aranzadi, S.A.