

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL



Trabajo de Suficiencia Profesional

Niveles de tecnoestrés en el personal de ventas en una empresa financiera de la
ciudad de Lima - 2017

Para optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología

Presentado por:

Autor: Bachiller Ismael Albarrán Chávez

Lima – Perú

2018

Dedicatoria

A Dios por guiar mi camino y ser la luz en cada paso de mi vida.

A mi familia por estar conmigo en cada momento en mi desarrollo y ser mi soporte para seguir adelante.

Agradecimiento

A mis maestros por abrir mi mente a nuevos conocimientos brindándome sus consejos y apoyo a lo largo de mi carrera universitaria.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento de las normas de la Facultad de Psicología y Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega según la Directiva N° 003-FPs y TS.- 2017, presento mi proyecto de investigación llamado “NIVELES DE TECNOESTRÉS EN TRABAJADORES DEL ÁREA VENTAS EN EMPRESA DEL SECTOR FINANCIERO DE LA CIUDAD DE LIMA”, bajo la modalidad de TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA para obtener el título profesional de licenciatura.

Por lo cual espero que este trabajo de investigación sea correctamente evaluado y aprobado.

Atentamente,

Ismael Albarrán Chávez

ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	iv
Índice	v
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
Introducción	xii
CAPITULO I: Planteamiento del Problema	15
1.1. Descripción de la realidad problemática	15
1.2. Formulación del Problema	17
1.3. Objetivos	18
1.3.1. Objetivo general	18
1.3.2. Objetivos específicos	18
1.4. Justificación e importancia	19
CAPITULO II: Marco Teórico Conceptual	20
2.1. Antecedentes	20
2.1.1. Internacionales	20
2.1.2. Nacionales	22
2.2. Bases Teóricas	24
2.2.1. Las nuevas tecnologías en las organizaciones y sus empleados	24
2.2.2. Tecnoestrés	25
2.2.3. La cultura digital	26
2.2.4. Tecnoestrés: La inquietud por la tecnología en el siglo XXI	28

2.2.5.	¿Es considerado una enfermedad del siglo XXI?	28
2.2.6.	La tensión laboral	33
2.2.7.	Estrés	33
2.2.8.	Fatiga	33
2.2.9.	Escepticismo	34
2.2.10.	Tecnoadicción	34
CAPÍTULO III: Metodología		35
3.1.	Tipo y diseño de investigación	35
3.1.1.	Tipo de investigación	35
3.1.2.	Diseño de investigación	35
3.2.	Población y muestra	36
3.2.1	Población	36
3.2.2	Muestra	36
3.3	Variables e indicadores	37
3.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	37
3.4.1.	Técnica	37
3.4.2.	Instrumento	38
CAPÍTULO IV: Presentación, procesamiento y análisis de los resultados		43
4.1.	Procesamiento de los resultados	43
4.2.	Presentación de los resultados	44
4.3.	Análisis y discusión de los resultados	50
4.4.	Conclusiones	52
4.5.	Recomendaciones	52
CAPÍTULO V: Programa de Intervención		53
5.1.	Denominación del programa	53
5.2.	Justificación del problema	53

5.3. Establecimiento de objetivos	54
5.4. Metodología	54
5.5. Cronograma	57
5.6. Actividad	58
Referencias bibliográficas	71
Anexos	74
Anexo 1. Matriz de consistencia	75
Anexo 2. Cuestionario de tecnoestrés	77
Anexo 3. Carta de presentación	79

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Muestra investigada	44
Tabla 2. Las frecuencias de las categorías del tecnoestrés	45
Tabla 3. Las frecuencias de las categorías de la dimensión escepticismo	46
Tabla 4. Las frecuencias de las categorías de la dimensión fatiga	47
Tabla 5. Las frecuencias de las categorías de la dimensión ansiedad	48
Tabla 6. Las frecuencias de las categorías de la dimensión ineficacia	49

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Distribución porcentual de las categorías del tecnoestrés	45
Figura 2. La distribución porcentual de las categorías de la dimensión escepticismo	46
Figura 3. Distribución porcentual de las categorías de la dimensión fatiga	47
Figura 4. Distribución porcentual de las categorías de la dimensión ansiedad	48
Figura 5. Distribución porcentual de las categorías de la dimensión ineficacia	49

RESUMEN

En la presente investigación se desarrolla un estudio exploratorio “No Experimental”, cuyo diseño es transversal, de tipo Descriptivo. El objetivo principal está orientado a describir la presencia de tecnoestrés en un grupo de trabajadores en una empresa del sector financiero – Cajas, por el impacto y relevancia en su performance en ventas y desempeño laboral.

La muestra seleccionada en la investigación está conformada por 99 personas en la posición de ejecutivos en ventas, asesores de ventas del área de crédito, que hacen uso de la tecnología, computadoras, móviles, tablets con alto riesgo de enfermedad. Se utilizó el instrumento: Escala de Tecnoestrés de la psicóloga Salanova. Se concluyó que se presenta un nivel de tecnoestrés en la categoría promedio (65 %), la dimensión escepticismo se encuentra en la categoría promedio (56%), la dimensión fatiga está ubicada en el rango promedio (60%), la dimensión ansiedad categoría promedio (65%) y finalmente la dimensión ineficacia está ubicada en el promedio (52%).

Finalmente, no se evidenciaron indicadores estadísticamente significativos en la muestra investigada empero se recomienda programa de prevención como base de los programas de salud ocupacional.

Palabras Claves: Tecnoestrés, Estrés, Fatiga, Escepticismo, Tecnoadicción.

ABSTRACT

In the present investigation an exploratory study "Non-Experimental" is developed, whose design is transversal, of Descriptive type. The main objective is to describe the presence of technostress in a group of workers in a company in the financial sector - Cajas, for the impact and relevance in their performance in sales and job performance.

The sample selected in the research is made up of 99 people in the position of executives in sales, sales advisors in the credit area, who make use of technology, computers, mobile phones, tablets with high risk of disease. The instrument was used: Scale of Technostress of the psychologist Salanova. It was concluded that a techno-stress level is presented in the average category (65%), the skepticism dimension is in the average category (56%), the fatigue dimension is located in the average range (60%), the category anxiety dimension average (65%) and finally the inefficacy dimension is located in the average (52%).

Finally, there were no statistically significant indicators in the investigated sample; however, a prevention program is recommended as a basis for occupational health programs.

Key words: Techno stress, Stress, fatigue, skepticism, technoadiction.

INTRODUCCIÓN

Aun podemos observar organizaciones que utilizan el termino Recurso Humano describiendo así a las personas como un instrumento de producción, es evidente la miopía o ceguera gerencial al no valorar su activo intangible como capital humano vital en una empresa, denominada como talento humano – cliente interno - socio estratégico “Ayer recurso humano hoy talento humano”

El mundo laboral hoy muestra cambios profundos debido al advenimiento de una sociedad digital, de innovaciones tecnológicas, con crecimiento de la información a todo nivel y en todo tipo de organizaciones, altamente demandantes y sumamente exigentes, desencadenando en alto estrés laboral, dando lugar a la aparición de dolencias y enfermedades dentro del centro de trabajo que, aunque no se asuma, generan altos niveles de desmotivación, alta rotación, ausentismo con consecuencia en la salud psicosocial de los trabajadores que deben ser analizadas por los expertos de la salud laboral en las organizaciones de hoy.

Los trabajadores en general muestran una resistencia marcada e incluso rechazo hacia la modernidad y las tecnologías; experimentan una serie de limitaciones que impactan su vida personal y de trabajo, se frustran y muchas veces se enfadan por la exigencia de asumir el uso permanente de las herramientas tecnológicas, tales como: celulares, computadoras, tablet, impresoras, escáner, etc., frustrándose ante el uso de estos y otros dispositivos tecnológicos. Tratan de usar lo menos posible estas herramientas por desconocer sus funciones, hacen lo mínimo necesario para hablar, enviar y recibir mensajes; sin embargo, también se dan casos de quienes no pueden vivir sin tecnología y dependen fuertemente de ella.

Por otro lado, la exigencia como una competencia transversal es el manejo y dominio de la tecnología. Muchos no son seleccionados a los puestos de trabajo y otros trabajadores serán rotados silenciosamente de sus puestos en el trabajo, separados por la carencia de conocimientos informáticos, siendo una brecha grande del mercado laboral y sin espacio de reingreso sino logran el dominio de la misma.

El impacto y consecuencia propiciadas por las nuevas tecnologías son múltiples de orden intrínsecos, los que derivan de la enorme dimensión de información, disminución progresiva de sus relaciones personales o la prolongación indefinida de la jornada laboral y análogamente hallamos las tecnoadicciones o el denominado ciberacoso, de un mundo real al virtual o digital, son nativos digitales o inmigrantes con aprendizaje digital, desencadenando estresores, como los derivados del sedentarismo o de la pérdida de control de cada función en los puestos de trabajo.

A su vez vale la pena precisar que los avances de una psicología positiva orientada al trabajo y a las organizaciones en todo el mundo han dado nacimiento a un abordaje que se muestra como base de la Psicología de la Salud Ocupacional Positiva. Salanova (2013). Se trata específicamente de potenciar la salud en el puesto de trabajo creando bienestar y calidad en la organización, generando vida saludable.

Precisamente la palabra “salud” es una definición operacional y positiva que incluye los recursos sociales y personales, al igual que el de la OMS definida como “El estado del bienestar global que se caracteriza por el bienestar físico, mental y social” y no toma la salud como ausencia de enfermedad.

La salud ocupacional se asocia como el bienestar afectivo, como también sus aspectos cognitivos, motivacionales y conductuales, ante estas revisiones y

bases teóricas se desarrolla la presente investigación que pondrá énfasis en los empleados, de cómo pueden ser afectados al experimentar el estrés frente la presencia de la tecnología en el ambiente laboral en la era de nativos digitales y millennials.

Por todo lo expresado anteriormente nace la imperiosa necesidad de estudiar la incidencia de riesgos psicosociales de la tecnología y su impacto en el comportamiento humano.

En el primer capítulo, se esboza el problema, sus objetivos de la investigación, las justificaciones, y sus limitaciones de la investigación.

En el segundo capítulo, encontraremos el marco histórico, las bases teóricas, investigaciones relacionadas con la variable: el tecnoestrés.

En el tercer capítulo, tratamos el diseño de la investigación, el tipo de investigación, la población y muestra de estudio, técnicas e instrumentos de recolección de datos.

En el cuarto capítulo, se presentan los cuadros de resultados, su análisis y las conclusiones de la investigación.

En el quinto capítulo, se realiza el plan de intervención.

Capítulo I

Planteamiento del Problema

1.1. Realidad Problemática

En el presente siglo, es común destacar la internacionalización y la globalización en los países del mundo, el crecimiento veloz de la información, la digitalización, la guerra tecnológica, la competencia agresiva, la recesión como la crisis económica a nivel mundial, tienen consecuencias y efectos colaterales en los países del mundo, en las empresas, y sobre todo en las personas.

En el ámbito laboral a nivel mundial, las organizaciones, así como la mayoría de las empresas en sus diferentes sectores y giros de negocio están introduciendo de manera veloz la tecnología de la información y la comunicación (TIC). La llegada de la tecnología, internet, como las redes sociales, los móviles – celulares, robótica, teletrabajo, son términos comunes pero determinantes para la sobrevivencia en un mercado digitalizado.

En las organizaciones a nivel mundial, a las que no está ajeno nuestro país, cobra una vital importancia la utilización de aplicaciones y servicios tecnológicos para prestar apoyo a determinadas actividades empresariales, que son usadas por sus CEOs y gestores como la gestión del 1.0, 2.0 y 3.0, que forman parte de un lenguaje cada vez más familiar en todas esas instancias.

Salanova, Peiró, Grau (1993) hallaron en muestras de trabajadores que las necesidades de formación generadas por la introducción de nuevas tecnologías tendían a generar necesidades de trabajos más individualizados y no grupales.

La doctora Salanova y Llorens expresan que el tecnoestrés, es la carencia de adaptación del trabajador causada por la ausencia de habilidad para tratar con las nuevas tecnologías de manera saludable (Brod, 1984), esta definición se aborda desde el carácter de 'enfermedad' originado por un problema de incompetencia.

Finalmente, Salanova cuando aborda el fenómeno del tecnoestrés como un concepto genérico se basan en 3 formas específicas:

- (1) La tecnoansiedad
- (2) La tecnofatiga y
- (3) La tecnoadicción.

Es la tecnoansiedad por Salanova (2003) la define "un estado psicológico negativo relacionado con el uso de tecnología de información y comunicación como amenaza de su uso en un futuro, es la percepción de un desequilibrio entre las demandas y los recursos relacionados con el uso de las TIC que lleva a un alto nivel de activación psicofisiológica no placentera y al desarrollo de actitudes negativas hacia las TIC".

El proceso de la etiología genera un desajuste entre tecnodemandas y tecnorecursos de las personas disponibles para hacer frente a la tecnología y que está caracterizado por 3 dimensiones centrales:

- 1) Los síntomas afectivos o ansiedad,
- 2) El desarrollo de actitudes escépticas hacia el uso de las TIC, y
- 3) La dependencia a la tecnología, Susana Llorens, Marisa Salanova y Mercedes Ventura.

Hoy observamos que todo colaborador debe adaptarse al advenimiento de la tecnología, las empresas a través de sus gestores deben prever su

implementación y los periodos de aprendizajes en sus trabajadores y validar el desarrollo de estas competencias, necesarias para poder competir en el mercado en general, por ello hacemos énfasis, en la esencia de una fuerza laboral motivada, comunicada y entrenada para manipular las herramientas de la TIC.

Se observa que el ambiente laboral facilita o inhibe el cumplimiento de la labor de cada persona dentro de un entorno que introduce el desarrollo tecnológico y la innovación, por ello, se considera importante el estudio del tecnoestrés, en el ámbito de los vendedores asesores del área de créditos de una entidad financiera, cuyo resultado, será de mucho beneficio en la vida personal y sobre todo laboral de cada miembro de la organización en estudio.

1.5. Formulación del problema

1.2.1. Problema General:

¿Existen niveles de tecnoestrés en el personal de ventas en una empresa financiera de la ciudad de Lima 2017?

1.2.2. Problema Específico:

- ¿Cuáles son los niveles de tecnoestrés de la dimensión escepticismo en el personal de ventas en una empresa financiera de la ciudad de Lima?
- ¿Cuáles son los niveles de tecnoestrés de la dimensión ansiedad en el personal de ventas en una empresa financiera de la ciudad de Lima?
- ¿Cuáles son los niveles de tecnoestrés de la dimensión fatiga en el personal de ventas en una empresa financiera de la ciudad de Lima?

- ¿Cuáles son los niveles de tecnoestrés de la dimensión ineficacia en el personal de ventas en una empresa financiera de la ciudad de Lima?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Establecer niveles de tecnoestrés en el personal de ventas en una empresa financiera de la ciudad de Lima 2017.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Identificar los niveles de tecnoestrés de la dimensión escepticismo en el personal de ventas en una empresa financiera de la ciudad de Lima 2017.
- Identificar los niveles de tecnoestrés de la dimensión ansiedad en el personal de ventas en una empresa financiera de la ciudad de Lima 2017.
- Identificar los niveles de tecnoestrés de la dimensión fatiga en el personal de ventas en una empresa financiera de la ciudad de Lima 2017.
- Identificar los niveles de la dimensión ineficacia en el personal de ventas en una empresa financiera de la ciudad de Lima 2017.

1.4. La justificación e importancia de investigación

Se considera el presente estudio de investigación de suma importancia por las siguientes razones:

- Detectar la presencia del tecnoestrés en la gestión del talento humano en la empresa en estudio y presentar alternativas de solución al problema generado.
- Los resultados de la investigación, beneficiarán a los trabajadores y a los profesionales de la psicología, permitiendo elaborar planes de mejora continua de una empresa que está orientada a la calidad.
- Es importante para contribuir con información relevante a futuras investigaciones, ya que podrá ser utilizada como guía, para la elaboración de programas del manejo del tecnoestrés y motivación laboral.
- La investigación se ejecuta por la necesidad de encontrar nuevas justificaciones y mediciones sobre esta variable, aplicada al entorno organizacional al cual está encaminado.

Capítulo II

Marco Teórico Conceptual

2.1.- Antecedentes

Es necesario precisar respecto a la carencia de estudios sobre el tema de tecnoestrés tanto a nivel local como nacional:

2.1.1. Internacionales

Los investigadores Amorós, Buxarrais y Casas (2002). Objetivo: medir el porcentaje del uso de los dispositivos electrónicos. Según los resultados los dispositivos electrónicos más utilizadas son: el teléfono móvil, un 71,8% de los adolescentes lo utilizan menos de 10 horas y un 13,4% más de 30 horas; el ordenador un 74,2% de los adolescentes lo utilizan menos de 5 horas semanales y un 14,2% entre 6 y 10 horas a la semana mientras que el 86,3% de los adolescentes utilizan Internet menos de 5 horas entre 6 y 10 horas semanales.

El investigador Minaya (2008). En su estudio sobre el tecnoestrés: identificó, valoró y controló la variable en un grupo. Objetivo: medir como la tecnología genera estrés y afecta la productividad del trabajador. El tecnoestrés es una de las variables que afecta a la productividad del trabajador: de hecho, el 62% de los trabajadores se siente estresado regularmente a causa de sus equipos informáticos, siendo los españoles (61%) los más afectados, mientras que los alemanes (29%) son los que menos se ven afectado.

Los investigadores Acosta, Britos y Cáceres (2011). En su trabajo el objetivo es establecer la relación entre depresión y uso de las nuevas tecnologías en estudiantes de una universidad privada de Asunción. La muestra intencional y autoseleccionada es de 358 participantes. Se observa correlación baja entre los puntajes de ambos perfiles. No existen diferencias significativas en relación a las variables sociodemográficas. Los estudiantes de psicología usan las TICs con mayor frecuencia para la educación que otras carreras. En su mayoría los puntajes son de nivel normal sin diferencias significativas conforme las variables sociodemográficas. Aun así, existe un 11,2% que presenta tecnoestrés intermitente, moderada, grave o extrema.

Los investigadores Coppari y Bagnoli (2011). En su investigación se optó por un diseño correlacional y transversal, en donde las variables correlacionadas fueron el uso de TICs, el tecnoestrés y la edad de los participantes. El muestreo es no probabilístico por conveniencia, autoselectivo por consentimiento informado y anonimato. La muestra está conformada por 1819 adolescentes y adultos paraguayos, todos ellos estudiantes de instituciones públicas y privadas de educación escolar básica (EEB), educación media (EM) y educación superior (ES) de la ciudad de Asunción. El rango etario es de 11 hasta los 55 años ($M=18.93$; $DE=5.92$), participaron 1048 mujeres (57.6% de la muestra), y 771 varones (42.4% de la muestra).

La investigadora Coppari de Vega (2014). Se aplicó un Contrato de Contingencia para los casos de tecnoestrés detectados. La muestra intencional y auto selectiva, por consentimiento informado es de 342 estudiantes, 155 varones y 187 mujeres, de la Educación Media. Se aplica un diseño correlacional y comparado. Los Cuestionarios Empleo de las Nuevas Tecnologías en sus Modalidades de Uso más frecuentes y Manifestaciones de Tecnoestrés, fueron elaborados para la investigación. Aplicado el Contrato de Contingencias, disminuyó hasta 30% el tiempo

excesivo de uso, sobre la línea base de 60%, incrementó las horas de estudio y socialización con pares y familia en un 50% de los casos (N=60) para el colegio público y (N=75) para el privado, mejoraron calificaciones en las materias y decremento la conducta no ajustada a reglas de la institución.

2.1.2. Nacionales

Según el estudio realizado por la fundación Pfizer (2009) sobre la juventud y las redes sociales, existe una correlación positiva entre el uso de las TIC por parte de los jóvenes y su edad. Entre los niños de 11 a 13 años, el uso habitual de internet se eleva hasta el 39,5% entre los chicos y hasta el 61,2% entre las chicas. Entre los de 14 a 16 años se alza hasta el 75,3% entre los chicos y el 76,1% entre las chicas; y entre los jóvenes de 17 a 20 años el uso de internet sube hasta el 80,9% entre los chicos y hasta el 75,1 entre las chicas. Además, es cada vez más frecuentes el uso de las TIC en edades tempranas.

Los investigadores Herrera, Pacheco, Palomar y Zavala (2010). Objetivo encontrar si existía relación alguna entre la adicción a las TICs, la baja autoestima, la depresión y la falta de habilidades sociales. Fue un diseño no experimental, de tipo transversal. Participaron 63 alumnos de la Universidad Iberoamericana, de los cuales 60.3% eran mujeres y 39.7% hombres, y el mayor porcentaje de edad fue 22 años. Respecto de los resultados, se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre los adictos y los no adictos a Facebook, lo que permitió ver que existe una relación estadísticamente significativa entre la adicción a las TICs y la baja autoestima, la depresión y la falta de habilidades sociales.

La investigadora Sandoval (2012). En su estudio sobre los factores de la personalidad y el tecnoestrés en estratégicos y tácticos de las empresas de

Piura, se halló que no existe la correlación entre las variables tecnoestrés y los Cinco Grandes Factores de Personalidad en estratégicos y tácticos de las empresas de Piura. Tenemos que, de nuestra muestra, los divorciados representan un 60% del total, siendo los que presentan entre los niveles altos y más altos en ansiedad; los solteros se ven afectados en un 2.3% en el nivel más alto de los cuatro niveles. El 60% de los divorciados presentan tener un nivel alto y muy alto de ineficacia mientras que los casados solo representan un 2% en el nivel más alto de los cuatro niveles.

Las investigadoras Puentes y Parra (2014). El objetivo de su investigación es determinar si hay diferencias entre grupos de adolescentes de grado 7° de la ciudad de Bogotá, con diferentes tiempos de uso de las redes sociales en problemáticas de tipo internalizante, externalizante, uso de las TICs, la soledad percibida, el funcionamiento familiar y el sexo. El estudio con diseño ex post facto valoró el efecto del tiempo de uso de redes sociales a tres niveles (bajo, medio y alto) a través de un cuestionario socio demográfico diseñado para tal fin: el LSRQ, el FACES III, CDI y el YSR. Participaron 96 estudiantes con un rango de edades entre los 11 y 15 años. Se encontró que, entre los participantes con un elevado tiempo de uso de las redes sociales, eran mayores los problemas de tipo externalizante (conducta agresiva, ruptura de reglas y problemas de atención).

La investigadora Cabañas (2015). En su investigación se propuso identificar la frecuencia de uso de celular e Internet en adolescentes argentinos, y analizar su relación con las funciones ejecutivas de planificación y control de la interferencia de los jóvenes. La muestra estuvo conformada por 90 adolescentes de 13 a 15 años de edad ($M = 14$ años, $DE = 0.82$), siendo el 53% mujeres. Se emplearon los siguientes instrumentos: test de dependencia de internet; test de dependencia del móvil; test laberintos de Porteus y test Stroop. A través del análisis correlacional, se observó una asociación negativa significativa entre la capacidad de control

de la interferencia de los adolescentes y la frecuencia de uso de Internet ($r = -.24, p < 0.05$). Se discute el uso excesivo de las tecnologías de la información y comunicación y sus posibles consecuencias en procesos de autorregulación.

2.2. Bases teóricas

Las bases se tomaron teniendo en cuenta la orientación de organizaciones saludable, Salanova (2005)

2.2.1. Las nuevas tecnologías en las organizaciones y sus empleados

Realmente es vertiginoso el desarrollo tecnológico en el mundo y está produciendo modificaciones como impactos y cambios significativos en la estructura económica y social, y en el conjunto de las interacciones sociales en el mundo.

El uso de las herramientas tecnológicas de la información y comunicación modernas en el ámbito laboral está produciendo una serie de implicancia como alternativa de desarrollo empresarial y una mayor flexibilidad en el trabajo generando al mismo tiempo el equilibrio de la vida personal y laboral del trabajador.

Los empleados adquieren más herramientas informáticas como el acceso a Internet para el desarrollo de su trabajo entre otras. Por esta razón se da la racionalización y gestión del uso de estas tecnologías en el ámbito laboral, como una máxima empresarial para mejorar la eficiencia en el proceso productivo.

2.2.2. Tecnoestrés

Es necesario destacar que el estrés tecnológico no es nuevo por el contrario es cada vez más recurrente en las personas dentro de su vida personal y laboral . La psicóloga Michelle Weil y el educador Larry Rosen, acuñaron el término (1997) donde se expresa que el tecnoestrés tiene efectos psicológicos como la adicción, lo que genera algunos signos y síntomas como la irritabilidad, nerviosismo, angustia, ansiedad, cefaleas como dolores de cabeza constante, trastornos gastrointestinales, estados como episodios de frustración, carencia de concentración, dolores de espalda, problemas en el sueño e insomnio.

"El tecnoestrés es una disfunción real en la interacción entre el usuario de la tecnología y la tecnología" según la psicóloga Nina Davis-Millis del Instituto Tecnológico de Massachusetts (MIT), en Estados Unidos.

Expresa asimismo, que "Es la experiencia al adaptarse a nuevas tecnologías" o al hecho de que la tecnología sea "inadecuada", añadió que Microsoft publicó un estudio sobre el tecnoestrés, desarrollándose una encuesta a 20,000 trabajadores en más de 20 países europeos. Los resultados fueron que la tecnología distrae a los empleados en lugar de hacerlos más productivos en tanto, entre otras cosas, solo el 21% dijo sentirse "muy productivo". En los resultados destacó que la cantidad de correos electrónicos , mensajes y notificaciones les "abruma y no les permite concentrarse".

"Existen empleados considerados modernos que tienen la tecnología abundante a su alcance", "Pero esa disponibilidad no se traduce necesariamente en impacto". Las eternas actualizaciones y notificaciones en redes sociales hacen a la gente menos productiva. Uno de los peligros más resaltantes es la idea de que al tener "conectividad constante" hay una

expectativa de que los empleados deben responder a todas horas cualquier mensaje sin tener vida propia.

2.2.3. La cultura digital

Asimismo el estudio de Microsoft determina que la cultura digital podría mejorar la productividad, estableciendo reglas de cómo una empresa usa la tecnología. Esto incluye, por ejemplo, los tiempos apropiados para responder un email o consultar a los colaboradores si están satisfechos con la tecnología que usan. De acuerdo al informe, el 22% de los que trabajan en una cultura digital fuerte, se sienten más productivos.

Vale la pena precisar que existe consecuencias involuntarias de implementar una tecnología”, el tecnoestrés expresa que no desean dejar la tecnología porque es muy útil para las comunicaciones empero no se ha desarrollado buenas pautas sobre lo que es productivo. Asimismo, el psicobiólogo español José María Martínez Seva, "Tecnoestrés, ansiedad y adaptación a las nuevas tecnologías en la era digital" (2011) expresa que los inconvenientes generados por las nuevas tecnologías incluyen la pérdida de relaciones personales o la sobrecarga de información.

"En muchos casos, nos hace más dependientes, ignorantes y solitarios", escribió. Organismos como el Foro Nacional para la Salud y Bienestar en el Trabajo, en Reino Unido, dicen que el flujo constante de emails es uno de los agentes que más perjudican la productividad de las grandes empresas. Asimismo, los datos hallados destacan que "La productividad proviene del intercambio creativo. No funciona cuando la gente se sienta delante de una máquina a enviar correos electrónicos

El Dr. Craig Brod, psicoterapeuta estadounidense (1984) expresa que se trata de la existencia de una falta de capacidad para enfrentarse a las

tecnologías de una forma psicológicamente saludables. Otros profesionales especialistas como los psicólogos Michelle M. weill y Larry D. Rossen (Technoestress,1997). Destacan que el “estrés por la tecnología” se genera por el uso obligado e indiscriminado impuesto por las organizaciones.

Esto está relacionado con los efectos psicosociales negativos en el uso de las TIC, existen una serie de datos en la investigación que señala que la Tecnología de la Información influye en el bienestar psicosocial de las personas que la consumen tanto positivo (alegría, emoción) como negativo (estrés, ansiedad).

Asimismo, podemos precisar que el fenómeno en estudio es el resultado de un proceso perceptual de desajuste entre las demandas y los recursos disponibles, caracterizado por dos dimensiones centrales: 1) Los síntomas afectivos o ansiedad relacionada con el alto nivel de activación psicofisiológica del organismo, y 2) el desenvolvimiento de acciones negativas hacia las tecnologías

Precisamente el tecnoestrés acaba manifestándose en los trabajadores con el incremento del ritmo de innovaciones tecnológicas permanentes y la necesidad del aprendizaje continuo, al sinnúmero de datos y la información que impide incorporarla con la velocidad exigida, produciendo la fatiga mental, y también la gran dificultad de establecer límites claros entre el trabajo y otros ámbitos personales y familiares , ya que las Tecnologías de información nos permiten trabajar “en cualquier momento y en cualquier lugar” produciendo el incremento a la dependencia “adicción en el trabajo”. Esto, influye en una percepción de desajuste entre demandas y recursos disponibles para enfrentar la tecnología que puede precipitar hacia el fenómeno del tecnoestrés con su manifestación de ansiedad y actitud negativa hacia la tecnología de información y comunicación.

De lo mencionado se desprende que la utilización inadecuada de la tecnología de información y comunicación puede generar las alteraciones a nivel físico como psicológicas, convirtiéndose en estrés.

2.2.4. Tecnoestrés: La inquietud por la tecnología en el siglo XXI

El Dr. Alejandro Córdoba, expresó que esta enfermedad está asociada con el síndrome del quemado, esto se expresa por el uso “continuo, cotidiano y frecuente” de la estimulación y la sobreabundancia de tecnologías de información y comunicación, lo que conlleva a una sensación de fatiga como desgaste físico, señaló que genera malestares físicos y psíquicos como el insomnio, la presencia de la alimentación compulsiva o pérdida del apetito, dolor de cabeza, espalda y articulaciones.

2.2.5. ¿Es considerado una enfermedad del siglo XXI?

Es evidente que el tecnoestrés, considerado como una nueva “enfermedad en los trabajadores de las organizaciones”. Se indica que, si bien no existen muchos pacientes con esta dolencia de última generación que se adquiere dentro de las organizaciones, esta enfermedad podría agudizarse o masificarse. Se expresa que podría convertirse incluso en una epidemia, dirigido a los ejecutivos, profesionales y personal que laboran con frecuencia con herramientas de tecnologías de información y comunicación.

La organización internacional de trabajo describe que, en los países industrializados, la rapidez en la adopción de nuevas tecnologías de información y comunicación como métodos de trabajo por lograr el liderazgo en la competitividad ha generado casos de depresión y estrés intenso; así tenemos que 3 de cada 10 trabajadores ingleses se ven afectados por las exigencias de la productividad.

Es evidente que muchos de los problemas físicos y psicológicos que se producen por el uso continuado de tecnologías de información y comunicación se generan en los lugares de trabajo, en los recursos físicos y materiales, en los aparatos tecnológicos que no están siendo adaptados ni dispuestos para evitar experimentar posiciones incómodas, que a la larga generaran dolencias, al no existir estudios ergonómicos, lo que provocan diversas molestias físicas y dolencias psíquicas.

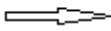
El tecnoestrés desencadena trastornos psicológicos además de sumarse otros factores. según Martínez Selva (2006) y que son las personas con más de 40 años, las que no se han ajustado a los rápidos cambios tecnológicos.

Asimismo, surgen nuevos conceptos que son: la tecnofatiga (cansancio por el empleo de la tecnología), tecnoansiedad (presión e incomodidad por el uso de cualquier instrumento electrónico).

Son las modernas tecnologías que han cambiado nuestra forma de vivir, haciéndola para algunos más sencillas, en muchos aspectos. Como contrapartida, los mismos equipos pueden producir efectos contrarios sobre nuestra salud psicológica, un aspecto relativamente nuevo que los científicos comienzan a abordar.

CUADRO Nº 1

La falta de adaptación a la TIC se traduce en efectos psicológicos y físicos, clasificándose como sigue:

Plano psicológico	Tecnofobia
	Tecnofilia  Sme. compulsivo OnLine Sme. Burn Out
Plano físico	Tecnofatiga
	Alteraciones Físicas

- **La tecnofobia**

Es el rechazo como la resistencia hacia las nuevas tecnologías, ya sea por una distancia generacional o por tener la falta de habilidad para actualizarse en el uso de las mismas, considerado como un problema, solucionable, debido que la causa es simplemente la falta de conocimiento, la intervención es factible y efectiva cuando tenemos diagnósticos objetivos.

- **La tecnofatiga**

Este fenómeno expresa fatiga, cansancio, agotamiento mental y cognitivo por el uso de las tecnologías, aunados con las actitudes escépticas y creencias del mal manejo de las nuevas tecnologías.

- **La tecnofilia**

Este fenómeno de sobre dimensión, de dependencia por el uso de la tecnología y/o adicción a internet y otras herramientas tecnológicas. Se expresa por la dimensión elevada e incontrolable de la gran necesidad de hacer uso continuo, en todo momento y lugar, lo cual genera una dificultad en otras áreas de su vida. En cierta manera los expertos señalan que el uso de Internet no le produce la patología en el individuo, si no que se intensifican la conducta patológica ya presente en la persona que la adquiere, pues tienen el factor predisponente.

Si las personas están más tiempo frente a la computadora, se presentan diferentes tipos de signos y síntomas que interfieren en las actividades cotidianas:

- Presenta problemas para controlar el uso de la computadora o de Internet.
- Experimenta angustia al intentar suspender el uso.
- Poco o nada de tiempo destinado para dormir.
- Altera hábitos, horarios de comer, inclusive las omiten para no cortar la actividad que se está realizando.
- Presenta problemas en el trabajo (reduce desempeño y rendimiento).
- Gran disminución de la comunicación familiar en el hogar.
- Los círculos de amistades cercanas disminuyen totalmente.

Esto se asocia como un desorden compulsivo por lo online, compulsión a recibir permanentemente información. Se consulta de forma repetida internet o el teléfono, e incluso invade un sentimiento de frustración si no existe correspondencia.

El tecnoestrés en el tiempo puede desencadenar cuadros como síndrome de Burnout, como una respuesta inadecuada a un estrés crónico, se presenta en trabajadores que están en constante uso de las herramientas tecnológicas y expresa 3 dimensiones como: el cansancio o agotamiento emocional, despersonalización o deshumanización y falta o disminución de realización personal en el trabajo.

El término de tecnoestrés empezó a ser conocido hace más de 10 años, como el término “Síndrome de fatiga informativa”, y de “Infoxicación”. Este término fue creado por el psicólogo David Lewis, en su informe Dying for information (Muriendo por la información). Se da en personas que tienen que lidiar con abundantes datos y de información procedente de libros, periódicos, correos electrónicos, etc., y que, provoca la parálisis y la disminución de la capacidad analítica, y esto lleva a tomar malas decisiones.

Los primeros síntomas son la pérdida de autoconfianza y motivación para el trabajo, problemas en el rendimiento laboral y conflictos en las relaciones interpersonales, acelera el sistema simpático y ocasiona ansiedad, irritabilidad, problemas de memoria, concentración, depresión, frustración e ira, sensación de vulnerabilidad y hasta el síndrome de piernas inquietas, va degradando la salud, propiciando el desarrollo de gastritis, úlceras, problemas dermatológicos, insomnio, hipertensión, hasta llegar al evento coronario.

Se le puede asociar el síndrome de la ventana o multitasking (multitarea): la utilización de la computadora hace que procesemos más información en paralelo, como en el sistema Windows se van abriendo ventanas y al final se tienen muchas tareas en marcha, se está en internet y a la vez se está pendiente del correo electrónico, se reciben simultáneamente muchos mensajes, etc.

La Infoxicación según el físico Alfons Cornella, es un neologismo que mezcla la información y la intoxicación. Se presenta cuando la información recibida es superior que la que somos capaces de procesar, con repercusiones negativas hacia nuestra persona.

2.2.6. La tensión laboral

- **La tensión**

Es la reacción del cuerpo a las demandas físicas y mentales, la tensión en el trabajo, el temor en el lugar donde trabajamos cuando no logramos cumplir con las demandas laborales diarias. Su presentación incluye:

- Gran dificultad para concentrarse.
- Mal humor.
- Dolores estomacales.
- Dificultades para poder descansar.

2.2.7 Estrés

La palabra “estrés” fue creada por el médico Claude Bernard (1813-1878) para hacer entender que cuando salimos de nuestra “zona de confort” las personas nos sentimos tensionadas y nerviosas, y nuestro cuerpo intenta adaptarse a este desequilibrio interno.

2.2.8 Fatiga

Se expresa en la interacción entre demandas y agotamiento (hockey, 1993), las relaciones entre recursos e implicación laboral pueden ser explicadas por teorías sobre la promoción de la salud (Antonovski, 1987).

2.2.9 Escepticismo

Estado denominado como el escepticismo actitudinal. Por tener una actitud de indiferencia, distante, evitación o negación. Esto lleva a tener reacciones escépticas o duda sobre el uso de herramientas electrónicas, al mismo tiempo surgen pensamientos negativos sobre la propia capacidad y competencia con las TIC” (Salanova, Cifre, Llorens, & Nogareda, 2007, pág. 2).

2.2. 10 Tecnoadicción

Esta es una adicción al trabajo, denominado como “trabajólico” (derivado del término en inglés “workaholic” y acuñado por Wayne Oates en 1971). Es “La compulsión o la necesidad incontrolable de trabajar sin cesar” (Confessions of a workaholic: The facts about work addiction, p. 11).

CAPÍTULO III

Metodología

3.1 Tipo y diseño de investigación

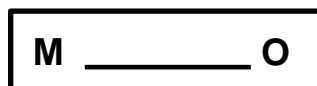
3.1.1. Tipo de Investigación

La investigación es de tipo aplicada, de enfoque cuantitativo, no experimental de corte transversal, se ha elaborado en base a conocimientos previos sobre el tema realizado y centrándonos en el objetivo principal, el cual es la solución a un problema específico. (Hernández *et al.*, 2014).

3.1.2. Diseño de investigación

El diseño de la presente investigación es de tipo descriptivo pues no altera ni influye solo describe la realidad objetiva, que la investigación sea no experimental, es de corte transversal descriptivo. Según Liu y Tucker (como se citó en Fernández *et al.*, 2014) el diseño a nivel transversal establece que la recolección de datos solo se dará en un tiempo y momento específico.

Su representación se muestra gráficamente:



Donde, M expresa o representa la muestra de estudio y O conforma la medición de la variable de estudio investigada.

M = Representa los trabajadores ejecutivos de ventas
financiera

O = Constituye los niveles de tecnoestrés

3.2 Población – Muestra

3.2.1. Población

La población está compuesta por los 196 colaboradores de una empresa financiera.

3.2.2. Muestra

La muestra está conformada por 99 colaboradores del área de crédito de una entidad financiera por la cual se utilizó el tipo de muestreo no probabilístico por conveniencia.

La muestra fue seleccionada utilizando el criterio no probabilístico por conveniencia, cuya selección muestra se llevó a cabo bajo el criterio no probabilístico intencional (Polit&Hungler, 1997), el proceso de selección es subjetivo depende del interés y criterio del investigador, clasificación CICADE (2004).

Criterios de Inclusión

- a) Los participantes de ambos sexos.
- b) Estén en el rango de 20 a 50 años de edad.
- c) Son del Áreas créditos - vendedores asesores financieros todas las áreas de la organización.
- d) En su posición Trabajen con sistemas tecnológicos
- e) Que pertenezcan a planilla de la empresa
- f) Todos los sujetos deben haber contestado totalmente los ítems.

Criterio de Exclusión:

- a) Trabajadores indispuestos por motivos de salud.
- b) Los sujetos que trabajan en zonas fuera de la ciudad.
- c) Que tengas edades diferentes a las establecidas en esta investigación.
- d) Personal practicante/ tercerizados / de otras áreas.
- e) Aquellos que se sientes indispuestos a desarrollar algunas de las encuestas.

3.3 Variables e indicadores

V1: Tecnoestrés

Indicadores:

- Escepticismo
- Fatiga
- Ansiedad
- Ineficacia

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnica

Fue utilizada en esta investigación la recolección de datos directa, el trabajo tiene permiso como acceso a través de la empresa IMOP empresa experta realizando estudios de mercado, opinión pública y diagnóstico.

Para la recolección de datos se levantó los datos haciendo uso de las siguientes técnicas:

- Se aplicó a la muestra la escala de tecnoestrés de Maritza Salanova
- Observaciones
- Entrevistas

3.4.2 Instrumento utilizado:

FICHA TÉCNICA:

TECNOESTRÉS

Nombre : Cuestionario de tecnoestrés

Autores : Marisa Salanova, Susana Llorens y Eva Cifre - 2003

Procedencia : España

Administración : Individual y colectiva

Duración : Tiempo de 15 minutos

Validez : Se obtuvo a través de la correlación en cada ítem y cada indicador presente.

Confiabilidad: La confiabilidad se obtuvo a través del Coeficiente Alfa de Crombach de 0.930 lo que refiere de una alta consistencia interna de los datos y permite afirmar que el instrumento es confiable.

Procedimiento:

La aplicación del instrumento elegido para la investigación se llevó a cabo de la siguiente manera:

- Fue individual y lo primero que se hizo fue explicarles de manera sencilla los objetivos de la aplicación de este instrumento para que puedan contestar de una forma veraz.
- La prueba se aplicó, recordando a los encuestados en general, que deben responder de forma sincera y anónima.

Posteriormente, para el análisis estadístico se ingresó cada una de las repuestas de los colaboradores según la variable de estudio, usando el coeficiente de correlación de Sperman.

VALIDEZ DEL CUESTIONARIO DE TECNOESTRÉS

ITEMS	Correlación
T1	,693
T2	,676
T3	,518
T4	,521
T5	,845
T6	,902
T7	,263
T8	,908
T9	,876
T10	,877
T11	,887
T12	,894
T13	,789
T14	,847
T15	,900
T16	,923

Validada por: Pedro Jaramillo Arica

En relación a la validez, se usó el coeficiente de correlación entre cada ítem y el indicador al que pertenece. Con excepción del ítem 7, todos los demás muestran correlaciones bastante altas, lo que permite afirmar que el instrumento es válido para medir el tecnoestrés.

BAREMOS DEL TECNOESTRÉS

Los baremos se construyeron usando el criterio de la desviación normal; teniendo en cuenta los porcentajes referidos en la tabla y que dan lugar al número de desviaciones estándar arriba y debajo de la media. Los promedios y desviaciones estándar, resultan de promediar los ítems de cada indicador, el análisis tiene como valor mínimo el 0 y como un máximo de 6 puntos.

Nivel	Porcentajes	ANSIEDAD	FATIGA	ESCEPTICISMO	INEFICACIA
Muy bajo	> 5 %	0.00 – 0.5	0,00 – 0.66	0,00 - 1.15	0,00- 0,52
• Bajo	5 - 25 %	0,51 - 1,25	0,67 - 1,14	1,16 – 1,52	0,53 – 1,27
• Medio (bajo)	25 - 50 %	1,26 – 2,88	1,15 - 1,80	1,53 - 2,05	1,28 - 2,30
• Alto	75 - 95 %	2,89 - 3,02	1,81 - 2,28	2,06 - 2,43	2,31 - 3,05
• Muy alto	> 95 %	> 3,03	>2,29	> 2,44	> 3,06
• Promedio		1.7750	1.4750	1.7925	1.7900
• Desviación típica		0.76003	0.49044	0.38934	0.77012

CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO DE TECNOESTRÉS

INDICADORES	Cronbach's Alpha - Items	N de Items
ESCEPTICISMO	0,439	4
ANSIEDAD	0,906	4
FATIGA	0,775	4
INEFICACIA	0,890	4

En general el cuestionario que mide el tecnoestrés es altamente confiable, de acuerdo al Alfa de Cronbach; sin embargo, al evaluar cada uno de sus indicadores, se encontró una confiabilidad relativamente baja en el indicador escepticismo. En general se puede concluir que el instrumento es confiable para medir el tecnoestrés.

CAPÍTULO IV

Presentación, procesamiento y análisis de datos

4.1. Procesamiento de los resultados:

Forma de tratamiento de los datos

Los resultados se pueden visualizar en gráficos de barras.

Aspectos éticos

El estudio es anónimo, su calificación, los resultados del instrumento se aplicará con profesionalismo, con ética y deontología demostrando la confidencialidad en todo momento.

4.2. Presentación de los resultados

Tabla 1. La muestra investigada en el estudio.

CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA	Nº	F	%
Edad	• De 25 a 30 años	44	44.4%
	• De 30 a 39 años	44	44.4%
	• De 40 a 50 años	11	11.1%
Total	99		100.0%
Puesto de trabajo	Vendedores de plataforma	30	30.3%
	Asesores Financieros	69	69.69%
Total	99		100.0%
Genero	Masculino	63	63.63%
	Femenino	36	36.36%
Total	99		100.0%
Tipos de contratos	Planilla – nombrados	39	39.39%
	Contratados y por RH	60	60.6%
Total	99		100.0%
Estado civil	Soltero	30	30.3%
	Casado	60	60.6%
	Divorciado	6	6.06%
	Conviviente	3	3.03%

Tabla 2.

Las frecuencias de las categorías del tecnoestrés

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Baja	21	21 %
Intermedia	66	66 %
Alta	13	13 %

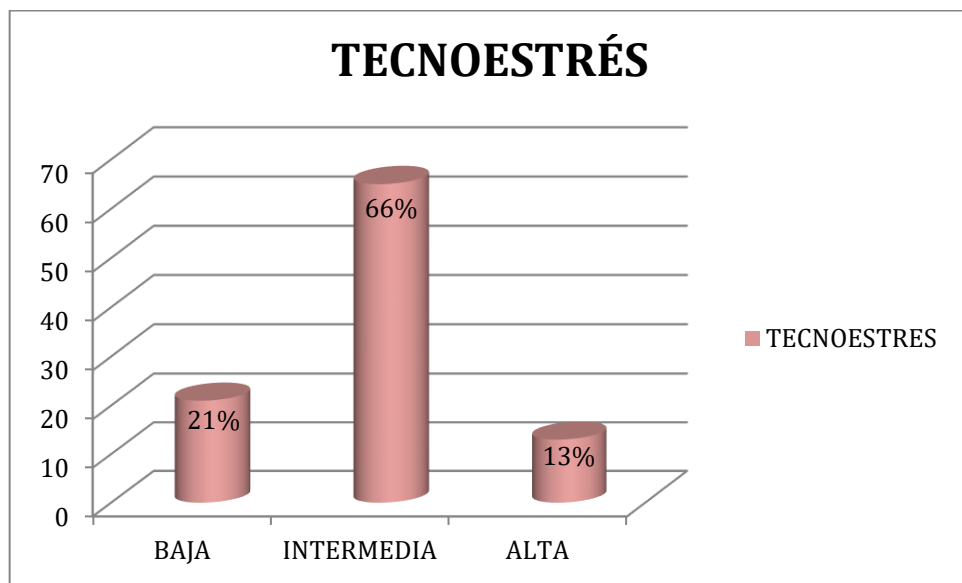


Figura 1. La distribución porcentual de las categorías del tecnoestrés.

Apreciamos que en la figura 1 se observan las categorías del tecnoestrés en el personal de ventas en una empresa financiera de la ciudad de Lima – 2018. Se presentan la categoría baja (21%), intermedia (66%) y alta (13%), Se concluye que se presenta un nivel de tecnoestrés de categoría intermedia (66%) es el mayor porcentaje.

Siguiendo con los resultados, expondremos las dimensiones del tecnoestrés con el personal de ventas en una empresa financiera de la ciudad de Lima – 2017.

Dimensión de escepticismo

Tabla 3

Las frecuencias de las categorías de la dimensión escepticismo

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Baja	24	24%
Intermedia	57	57%
Alta	19	19 %

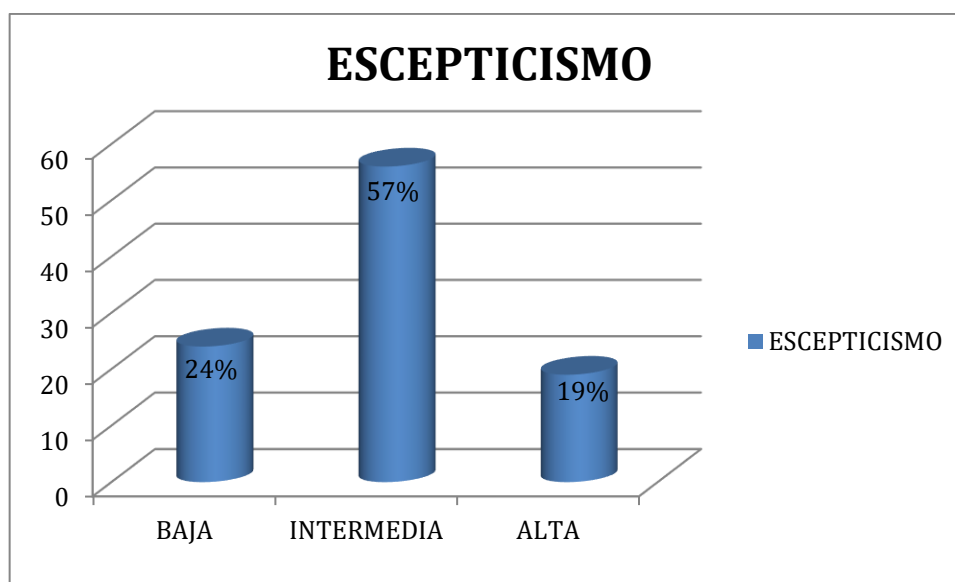


Figura 2. La distribución porcentual de las categorías de la dimensión escepticismo

Se aprecia que en la figura 2 la dimensión de escepticismo presenta las categorías bajas (24%), intermedia (57%) y alta (19%). En conclusión, el personal de ventas en una empresa financiera de la ciudad de Lima presenta un mayor porcentaje en la categoría intermedia (57%).

Dimensión de fatiga

Tabla 4

Las frecuencias de las categorías de la dimensión fatigan

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Baja	20	20%
Intermedia	61	61%
Alta	19	19%

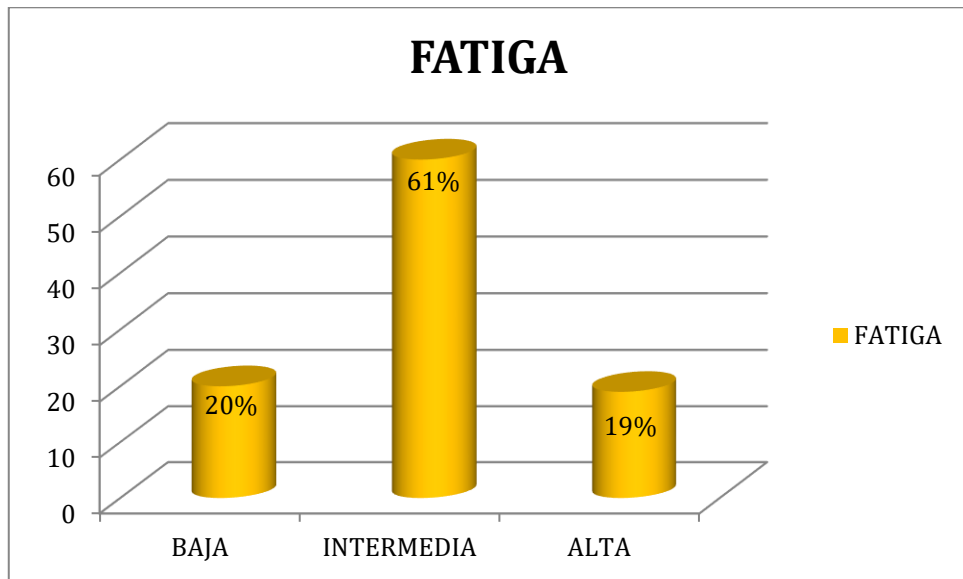


Figura 3. La distribución porcentual de las categorías de la dimensión fatiga

Se aprecia que en la figura 3 la dimensión de fatiga muestra las categorías bajas (20%), intermedia (61%) y alta (19%). En conclusión, el personal de ventas en una empresa financiera de la ciudad de Lima. Existe un mayor porcentaje en la categoría intermedia (61%).

Dimensión de ansiedad

Tabla 5

Las frecuencias de las categorías de la dimensión ansiedad

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Baja	21	21%
Intermedia	66	66%
Alta	13	13%

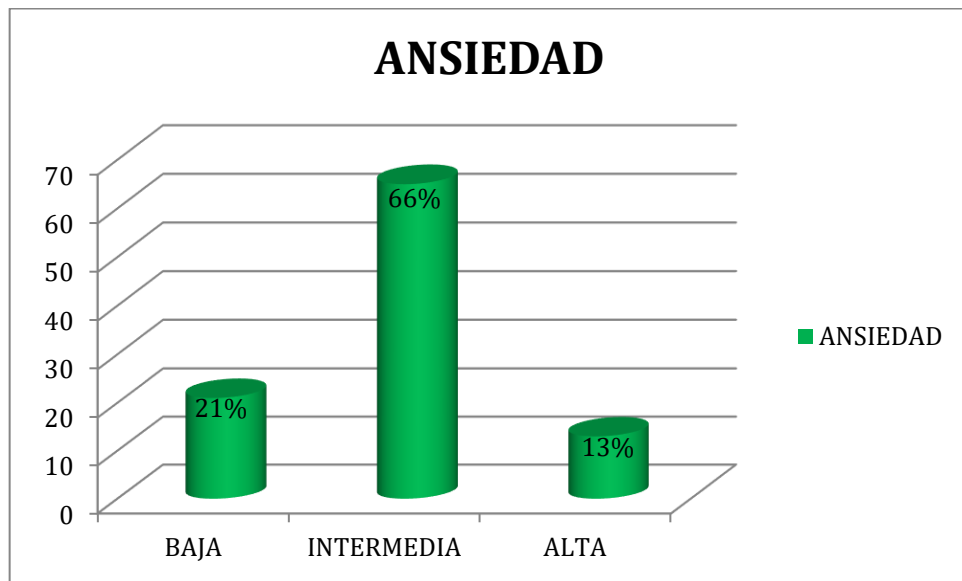


Figura 4. La distribución porcentual de las categorías de la dimensión ansiedad

Se aprecia que en la figura 4 la dimensión de ansiedad presenta las categorías bajas (21%), intermedia (66%) y alta (13%). En conclusión, el personal de ventas en una empresa financiera de la Ciudad de Lima presenta un mayor porcentaje en la categoría intermedia (66%).

Dimensión de ineficacia

Tabla 6

Las frecuencias de las categorías de la dimensión ineficacia

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Baja	30	30%
Intermedia	53	53%
Alta	17	17%

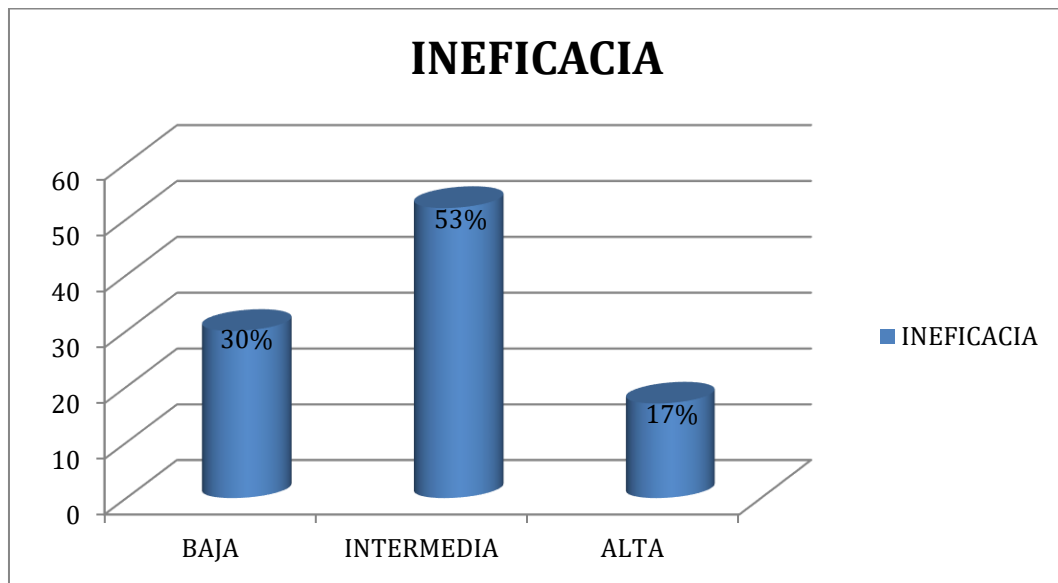


Figura 5. La distribución porcentual de las categorías de la dimensión ineficacia

Se aprecia que en la figura 5 la dimensión de ineficacia presenta las categorías baja (30%), intermedia (53%) y alta (17%). En conclusión, el personal de ventas en una empresa financiera de la Ciudad de Lima presenta un mayor porcentaje en la categoría intermedia (53%).

4.3. Análisis y discusión de los resultados

Dentro del análisis correspondiente podemos destacar que los resultados muestran un nivel de tecnoestrés de categoría intermedio (66%) en el personal de ventas en una empresa financiera de la ciudad de Lima - 2018. Este fenómeno está directamente relacionado con los efectos psicosociales negativos del uso de las tecnologías de la información y la comunicación Salanova, Cifre y Martín (2004).

Ahora bien, expondremos las dimensiones del tecnoestrés:

En la dimensión de escepticismo se presenta una puntuación con mayor porcentaje en la categoría intermedia (57%), el cual muestra que las personas no confían en el uso de la tecnología. Dato que se corrobora con la investigación de Coppari (2011) donde hallaron correlación entre el conocimiento, uso de las TICs y la preferencia de comunicación en los estudiantes de segundo año de la Educación Media de Asunción. Los resultados mostraron mayor preferencia de los jóvenes por las interacciones sociales “cara a cara” por encima del uso de las TICs, registrándose también un factor que fomenta el uso de las habilidades sociales directas.

Dentro de la dimensión de fatiga se muestra un mayor porcentaje en la categoría intermedia (61%). Dato que se corrobora con la investigación de Coppari (2013) teniendo en cuenta el uso de nuevas tecnologías y su relación con el tecnoestrés en adolescentes de educación media de Asunción, donde se encontraron una correlación significativa entre las variables: fatiga y edad. También se puede apreciar que el tecnoestrés no discrimina edades, género, tipo de bachillerato, ni la escolaridad pública o privada. Además de asociación entre el tipo de uso y el género, donde los varones prefieren emplear las TICs para diversidad de actividades de ocio,

mientras que las mujeres, registran mayor empleo para actividades de comunicación y educación.

La dimensión de ansiedad presenta mayor porcentaje en la categoría intermedia (66%). Estas evidencias se relacionan también con la investigación de Branje, Delsing, Meeus, Selfhout, & ter Bogt (2009) sobre diferentes tipos de uso de Internet y ansiedad. Para los adolescentes participantes que percibieron baja calidad de amistad, el uso de Internet con propósitos comunicativos predijo un nivel intermedio de ansiedad. Mientras que el uso de Internet con propósitos no comunicativos predijo mayor ansiedad social.

La dimensión de ineficacia muestra mayor porcentaje en la categoría intermedia (53%). Estos datos no concuerdan con investigaciones previas, Sandoval (2012) ya que esta investigadora señala que en la dimensión ineficacia del 60% de los divorciados presentan tener un nivel alto y muy alto de ineficacia.

4.4. Conclusiones:

- Se toma como conclusión que el personal en ventas en la empresa financiera de la ciudad de Lima presenta un nivel de tecnoestrés de categoría intermedia (66%).
- El personal de ventas en una empresa financiera de la ciudad de Lima muestra una categoría intermedia (57%) en la dimensión de escepticismo.
- El personal de ventas en una empresa financiera de la ciudad de Lima puntúa como mayor porcentaje en la categoría intermedia (61%) en la dimensión de fatiga.
- El personal de ventas en una empresa financiera de la ciudad de Lima presenta mayor porcentaje en la categoría intermedia (66%) en la dimensión de ansiedad.
- Finalmente, en la última dimensión de ineficacia el personal de ventas en una empresa financiera de la ciudad de Lima refleja un mayor porcentaje en la categoría intermedia (53%).

4.5 Recomendaciones:

- A pesar de no encontrar niveles significativos de tecnoestrés se debe elaborar un plan de intervención de prevención en la muestra investigada.
- Realizar estudios cualitativos con la finalidad de poseer datos más finos acerca del fenómeno en estudio.
- Desarrollar investigaciones de mayor envergadura utilizando el instrumento de estudio.

CAPÍTULO V

Programa de intervención

5.1. Denominación del programa

“MEJORANDO NUESTRA SALUD”

5.2. Justificación del problema

El tecnoestrés, en la presente investigación, dirigido al ámbito laboral, se presenta hoy en día como una manifestación que puede ser considerado una enfermedad del presente siglo, siendo por lo tanto un tema de gran interés para los estudiosos, profesionales y gestores de las organizaciones, quienes lo visualizan como uno de los mayores problemas que afectan la salud física y mental de los trabajadores.

Las organizaciones están alineándose a la normativa vigente dictada por el Gobierno en el Perú cual es velar por la seguridad y salud ocupacional de sus colaboradores, brindándoles calidad de vida y bienestar con mejoras continuas, aplicándose para ello programa de prevención obligatoriamente.

Como iniciativa se plantea una propuesta de intervención en las organizaciones a todo nivel, sean públicas o privadas, tratando de que éstas tengan una visión más amplia hacia el colaborador, con la finalidad de que brinden un mejor ambiente de trabajo y calidad de vida, buscando que se interesen en establecer en adición a las ya existentes, actividades de bienestar y salud ocupacional, implementando programas de intervención y prevención del tecnoestrés.

5.3. Objetivos

Objetivo General

Desarrollar una propuesta de intervención en tecnoestrés laboral para fortalecer la respuesta adaptativa a los factores de riesgo laboral que experimentan los colaboradores.

Objetivos Específicos

- Identificar y describir el nivel de tecnoestrés de los trabajadores de las empresas.
- Identificar los casos y áreas a intervenir de los trabajadores de las empresas.
- Diseñar una metodología en prevención e intervención de los trabajadores de las empresas.

5. 4. Metodología

- Esta propuesta de plan de intervención en tecnoestrés es de tipo descriptivo, procedimiento para la recolección de datos con el fin de describir un fenómeno, que se está presentando en una población o área de interés.
- Tiene el objetivo de identificar los elementos, situaciones, actividades que reflejan el mayor índice de tecnoestrés en los colaboradores de la organización.
- Buscar el acercamiento a la situación real del problema.

Propuesta de plan de intervención en tecnoestrés

- Técnica de Inoculación de tecnoestrés.

Esta técnica de inoculación contra el tecnoestrés instruye cómo manejar un momento de estrés.

- Con el entrenamiento aprende técnicas de relajación por medio de la respiración profunda y la relajación muscular diferencial y rápida, con el fin de que la tensión se pueda manejar en el momento que se presente.
- Lo primero que se debe realizar es hacer una lista de situaciones propias que han generado estrés en orden ascendente de menor a mayores ítems.
- Luego se aprende a evocar cada una de estas situaciones y visualizar la situación estresante.
- Entre más situaciones se planteen se generará más pensamientos para afrontar las situaciones estresantes de manera positiva.
- Por último, se practica en situaciones reales, para conseguir por pasos la total inoculación (Martín Daza, 1998).
- Técnicas para el control de la respiración. "Las situaciones de estrés generan la mayoría de veces respiración rápida y superficial, lo que implica un uso reducido de la capacidad funcional de los pulmones, mala oxigenación, mayor gasto y aumento de la tensión general del organismo" (González García, 2006, p 122).
- Estos métodos ayudan a que la persona presente un mayor nivel de aprendizaje para manejar la respiración en un momento de estrés y así mismo los órganos corporales funcionen mejor, disminuyendo el gasto energético (fatiga, irritabilidad, control las emociones, ansiedad, reducción de la tensión en los músculos, etc.).

Talleres Vivenciales de reconocimientos por acciones

- Talleres aplicativos: Esta metodología está orientada a identificar e intervenir las necesidades específicas de cada contexto laboral. El estudio de los factores psicosociales laborales implica un proceso complejo, si se tiene en consideración todas las implicaciones y variables asociadas al bienestar psicológico, la calidad de vida laboral, además de su gran impacto en el ámbito individual y organizacional.

Técnica: Reforzamiento y relajación

Estrategias de intervención psicosocial

- En los resultados de la investigación no encontramos un nivel significativo de tecnoestrés igual ocurre con otras problemáticas en el trabajo en general, o relacionadas con el estrés en particular, las estrategias de intervención pueden aplicarse desde un nivel más individual a un nivel organizacional. En estas últimas es donde haremos más hincapié en este programa.
- El trabajador, a nivel individual, puede utilizar una serie de estrategias más o menos adaptativas. Generalmente, podemos decir que las estrategias que mejor funcionan son las estrategias en las que el trabajador realiza una acción para cambiar la situación, tanto si lo que pretende es cambiar la emoción de tecnoansiedad o tecnofatiga (por ejemplo, a partir de técnicas de relajación muscular, meditación, etc.) como si lo que pretende es eliminar de algún modo el problema (por ejemplo, exigiendo a la empresa una mejora de las condiciones de trabajo con tecnologías, o aumentando los propios recursos y la autoeficacia a partir de formación específica).
- Una manera sencilla de clasificar las estrategias organizacionales para reducir/prevenir el tecnoestrés en el trabajo, es centrarnos en dos dimensiones clave: objetivo de la prevención (prevención primaria o secundaria), y objeto de la prevención (estrategias centradas en el sistema social o en el sistema técnico) Salanova 2009

5.5 Cronograma

SEMANA / MESES	MARZO	ABRIL
SEMANA 1	SENSIBILIZACIÓN (sesión 1)	ENTRENÁNDOME EN LA TÉCNICA (sesión 5)
SEMANA 2	IDENTIFICANDO LA TECNO QUE ME TENSA (sesión 2)	REFORZÁNDOME EN LA TÉCNICA (sesión 6)
SEMANA 3	APRENDIENDO A RELAJARME (sesión 3)	CONTROLANDO LA TECNO (sesión 7)
SEMANA 4	APRENDIENDO A RELAJARME (sesión 4)	ME GUSTA LA TECNO (sesión 8)

Esta técnica de inoculación contra el Tecnoestrés instruye al participante cómo manejar un momento de estrés laboral

5.6. Actividad: Sensibilización (sesión1)

SEMANA 1	ACTIVIDAD	OBJETIVO	ESTRATEGIA	MATERIAL	TIEMPO
SESIÓN 1	SENSIBILIZACIÓN (sesión 1)	Manejar cognitivamente y afectivamente a los participantes con su compromiso de trabajo sobre la importancia de superar la situaciones de ansiedad y malestar causada por la situación de trabajo – tecnología	Focus group	CAÑON MULTIMEDIA	45 minutos

Desarrollo:

1. Se inicia con el saludo correspondiente a los miembros participantes, explicando la importancia de superar el estrés laboral.
2. A continuación se pedirá a los participantes que firmen el compromiso de trabajo.
3. A cada voluntario se explica que solo escuchara la charla sobre la definición del tecnoestrés y sus consecuencias.
4. Luego se pide que a los participantes que identifiquen los síntomas y que determinen el nivel y la severidad o no de la situación.

5. Luego que identifiquen las creencias limitantes que no le permiten realizar la actividad laboral.
6. Se trabajará por parejas donde ellos contarán sus vivencias.
7. Luego de escuchar los comentarios expresados por los grupos el facilitador encomendará para la siguiente sesión una tarea a todos los participantes.
8. Para concluir se debe poner énfasis en que vamos a trabajar y cuáles son los beneficios para un mejor rendimiento en el trabajo y que se deben poner en práctica en su vida diaria.
9. Finalmente Indicar que a partir de este momento las habilidades desarrolladas en las sesiones serán personales y que deberán ser practicadas en nuestra vida cotidiana.

INDICADORES DE EVALUACIÓN: IDENTIFICANDO LA TECNO QUE ME TENSA (sesión 2)

SEMANA 2	ACTIVIDAD	OBJETIVO	ESTRATEGIA	MATERIAL	TIEMPO
SESIÓN 2	IDENTIFICANDO LA TECNO QUE ME TENSA	Lograr que los participantes identifiquen los estímulos estresantes que generan ansiedad y malestar	Imaginería Creencia (limitantes)	Tarjetas Lapiceros	45 minutos

Desarrollo:

1. Se comienza con el saludo correspondiente a los miembros participantes expresando alegría y regocijo de poder compartir un momento la experiencia de trabajar consigo mismo en la compañía de los presentes.
2. A continuación, se le pide que cada uno entregue la tarea que se había dejado.
3. Se orienta al participante para que pueda leer en voz alta los estímulos que le son estresantes.
4. Se le pide al grupo que identifique cual es el estímulo que en común les provoca el estrés (dar 5 minutos a cada participante).
5. Luego se le pide a cada uno que cierre los ojos y se le da la instrucción para identificar que vivencie la experiencia y que levante el brazo si siente ansiedad o tensión, que levante los dos brazos cuando esta sensación es alta o muy alta y que abra los ojos si es inmanejable la tensión o el malestar.
6. Para finalizar comentar sobre el ejercicio realizado.

INDICADORES DE EVALUACION: APRENDIENDO A RELAJARME

(sesión 3)

SEMANA 3	ACTIVIDAD	OBJETIVO	ESTRATEGIA	MATERIAL	TIEMPO
SESIÓN 3	TÉCNICAS PARA EL CONTROL DE LA ACTIVACIÓN: Relajación y respiración	Lograr que los participantes aprendan en la sesión a trabajar la relajación de 12 grupos musculares: 1.Mano y antebrazo dominantes 2. Bíceps dominante 3.Mano y antebrazo no dominantes 4. Bíceps no dominante 5.Frente 6. Parte superior de las mejillas y nariz 7. Parte inferior de las mejillas y mandíbulas 8. Cuello y garganta 9. Pecho, hombros y parte superior de la espalda 10. Región abdominal o estomacal 11. Muslo dominante 12. Pantorrilla dominante y pies dominantes	Imaginería Creencia (limitantes)	Tarjetas Lapiceros	45 minutos

Desarrollo:

Se le pide a cada participante que siga cada instrucción de cómo deben realizarse cada uno de los ejercicios de relajación.

- 1 y 3. Apretar el puño, contrayendo mano, muñeca y antebrazo.
- 2 y 4. Contraer el bíceps empujando el codo contra el respaldo del sillón o contra el colchón.
- 5. Frente: elevar las cejas o arrugar la frente
- 6. Parte superior cara y nariz: arrugar la nariz y los labios
- 7. Parte inferior de la cara y mandíbulas: apretar los dientes y hacer una sonrisa forzada tirando de la comisura de los labios hacia afuera.
- 8. Pecho y garganta: empujar la barbilla como hacia abajo como si quisiera que tocara el pecho, pero al mismo tiempo hacer fuerza para que no lo consiga, es decir, contraponer los músculos frontales y posteriores del cuello.
- 9. Hombros y espalda. A la vez que inspira arquee la espalda como si quisiera unir los omoplatos entre sí.
- 10. Abdomen. Poner el estómago duro y tenso, como si quisiera contrarrestar un fuerte golpe.
- 11 y 12. Piernas: colocar la pierna estirada y subirla hacia arriba 20 cms, tensando y haciendo fuerza como si tuviera un peso en el pie, que debiera sujetar a una altura de 20 cms. Para relajar soltar la pierna y que caiga a peso.

INDICADORES DE EVALUACION: APRENDIENDO A RELAJARME

(sesión 4)

SEMANA 4	ACTIVIDAD	OBJETIVO	ESTRATEGIA	MATERIAL	TIEMPO
SESIÓN 4	TÉCNICAS PARA EL CONTROL DE LA ACTIVACIÓN: Relajación y respiración	Lograr que los participantes aprendan a trabajar la relajación el entrenar en respira y relajar cada segmento corporal	Imaginería	CD de música de relajación	45 minutos

Desarrollo:

1. Se comienza con el saludo correspondiente a los miembros participantes expresando alegría y regocijo de poder compartir un momento en compañía de los presentes.
2. Se pide a los participantes:
 - Practicarla en un lugar tranquilo.

Técnicas para el control de la activación: Relajación y respiración

-Elegir una postura cómoda.

-Concentrarse en un estímulo.

-Actitud pasiva.

3. En posición sentada, dejar que la respiración fluya y notar qué cavidades llena.

4. Tirarse de la nariz, abrirse las fosas nasales a la vez que se inspira.

5 Oler, inspirar olisqueando.

6 Realizar ejercicios para bostezar (estirarse, abrir la boca, castañetear, mover la mandíbula inferior).

7 Realizar ejercicios para suspirar, como por ejemplo suspirar a la vez que inclinamos el cuerpo hacia adelante soltando el aire. Se pide que un representante de cada grupo presente sus repuestas.

8 Inhalar y exhalar.

9 Fomentar el comentario individual del logro de la relajación.

INDICADORES DE EVALUACION: ENTRENÁNDOME EN LA TECNICA

(sesión 5)

SEMANA 5	ACTIVIDAD	OBJETIVO	ESTRATEGIA	MATERIAL	TIEMPO
SESIÓN 5	ENTRENÁNDOME EN LA TECNICA	Agrupar a cada participante para identificar qué equipo electrónico le genera tensión	Desarrollo de competencia	Computadoras, celulares, internet y cuaderno de trabajo	1 hora

Desarrollo:

1. Se inicia con el saludo correspondiente a los miembros participantes expresando alegría y regocijo de poder compartir un momento en compañía de los presentes.
2. Se agrupa a los participantes según problemas que se detectó que le produce ansiedad o malestar, por ejemplo, no entiende nada de internet, el manejo de un equipo, etc.
3. Que formen grupos o parejas con la finalidad que reciben el entrenamiento
4. Se les pregunta a los participantes ¿Cómo respondieron? ¿qué aprendieron?
5. Hacer comentarios de la actividad realizada.
6. Luego se les pide a los participantes que den frase de aliento y apoyo a sus compañeros de trabajo.
7. Para terminar se les pide que practiquen en casa diariamente.
8. Al término se les preguntara a los participantes cual ha sido su experiencia y cómo se sintieron.

INDICADORES DE EVALUACION: REFORZÁNDOME EN LA TÉCNICA

(sesión 6)

SEMANA 6	ACTIVIDAD	OBJETIVO	ESTRATEGIA	MATERIAL	TIEMPO
SESION 6	REFORZÁNDOME EN LA TÉCNICA	Reforzar la técnica de la anterior sesión	Reforzar la técnica	Cuaderno de trabajo	30 minutos

Desarrollo:

1. Se inicia con el saludo correspondiente a los miembros participantes expresando alegría y regocijo de poder compartir un momento en compañía de los presentes.
2. Se pide a los participantes que refuercen la técnica aprendida en la sesión anterior.
3. Hacer comentario sobre los cambios que notan o comentar si no sienten ningún cambio.
4. Comunicar a los participantes que cada persona es única y fuerte.
5. Dar palabras de aliento y motivación a los participantes.

INDICADORES DE EVALUACION: CONTROLANDO LA TECNO (sesión 7)

SEMANA 7	ACTIVIDAD	OBJETIVO	ESTRATEGIA	MATERIAL	TIEMPO
SESION 7	CONTROLANDO LA TECNO	Que los participantes realizan la experiencia en el puesto de trabajo	Observación	Lapiceros	40 Minutos

Desarrollo:

1. El facilitador saluda a los y las participantes, se comentará brevemente sobre algunas ideas del módulo anterior.
2. Se inicia la sesión llevando a cada participante a su posición natural y realizar la tarea y expresar si logro la habilidad como dominio de la competencia en su puesto de trabajo.
3. El facilitador realiza las siguientes preguntas: ¿Qué hemos observado? ¿qué creen haber logrado?
4. El facilitador dialoga sobre la importancia del manejo de la tecnología.
5. Se pregunta cómo se han sentido durante el ejercicio y solicitará comentarios sobre lo realizado.
8. El facilitador refuerza la importancia del dominio de la tecnología y que aceptemos la tecnología.
9. Finalmente se solicita que todos practiquen en su puesto de trabajo.

INDICADORES DE EVALUACION: ME GUSTA LA TECNO (sesión8)

SEMANA 8	ACTIVIDAD	OBJETIVO	ESTRATEGIA	MATERIAL	TIEMPO
SESION 8	Validar el gusto de trabajar con la tecnología	Que los participantes identifiquen las características positivas y negativas de su comportamiento frente a la tecnología.	Dramatización	Computadora. Sonido	40 Minutos

Desarrollo:

1. Saludar a los participantes expresando satisfacción de estas experiencias.
2. Se inicia la sesión narrando la siguiente situación: que cada participante cuente que ha experimentado en su puesto de trabajo haciendo uso de la relajación y manejando la tecnología.
3. El facilitador hace a los participantes las siguientes preguntas: ¿En qué otras circunstancias han mejorado?
4. Luego el facilitador explica la importancia de reconocer las características positivas.
5. Solicitar a los participantes ejemplos de características positivas de logro.
9. Finalizar la sesión preguntando a los participantes cómo se han sentido y solicitando que expresen algún comentario libre.

REFERENCIAS

- Ramis Palmer, M. (2001) *Aspectos motivacionales de la conducta laboral en equipos de trabajo en el sector servicios* (Tesis doctoral). Recuperado de http://www.uib.es/es/recerca/estructures/grups/grup/ESTUDEGE/produccio/tesis_tesines_treballs/2001.html
- Demerouti, E., bDakker, A.B., Nachreiner, F., schaufeli, w.b. (2001). The Job Demands-Resources model of burnout. [Dataset]. Versión de 22 de junio de 2001, Recuperado de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/11419809>
- Beodo Espinoza, V. (2006). *Motivación laboral y compensaciones: una investigación de orientación teórica* (Tesis doctoral). Recuperado de <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/113580>
- Flores Amador, W. (2016) *Influencia del tecnoestrés en el desempeño laboral del personal docente de Planta de FAREM Estelí* (Tesis doctoral). Recuperado de <http://repositorio.unan.edu.ni/7353/1/18003.pdf>
- Salanova, M., Peiró, J.M. Y Schaufeli, W.B. (2002). Self-efficacy Specificity and Burnout among Information Technology Workers: An extension of the Job Demands-Control Model, *European Journal on Work and Organizational Psychology*, 11, 1-25.
- Saldaña Carranza, L. (2011). *Síndrome de burnout y clima organizacional en bomberos voluntarios* (Tesis doctoral). Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/5804/1434%20Rodr%C3%ADguez%20Obeso%20Regina%20Lisbeth%20%2C%20Sal>

[da%C3%B1a%20Carranza%20Luz%20Digna.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

Hernández Sánchez, T. (2003). *Diagnóstico de satisfacción laboral en una empresa textil peruana* (Tesis doctoral). Recuperado de [trabajos13/emtex/emtex.shtml](#)

Pechón Bustamante, K. (2004). *Estudio correlativo entre los niveles de motivaciones psicosociales y los niveles del estrés laboral en los trabajadores de la Coopac parroquia San Lorenzo de la ciudad de Trujillo* (Tesis doctoral). Recuperado de [http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/5804/1434%20Rodríguez%20Obeso%20Regina%20Lisbeth%20%2C%20Saldaña%20Carranza%20Luz%20Digna.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

Valderrama Contreras, K. (2017). *Adicción a las redes sociales y procrastinación académica en los estudiantes de la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto* (Tesis doctoral). Recuperado de [http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/895/Alejandro_tesis_Bachiller_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

Arroyo Espinosa, M. (2015). *El tecnoestrés en relación al uso del celular* (Tesis doctoral). Recuperado de [http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/12181/DISERTACION%20MAR%20BEL%20ARROYO%20ESPINOSA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

Picerno, M. (2010). *Tecnoestrés en trabajadores universitarios* (Tesis doctoral). Recuperado de

[http://www.academia.edu/5183566/Tecnoestr%C3%A9s en Trabajadores Universitarios](http://www.academia.edu/5183566/Tecnoestr%C3%A9s_en_Trabajadores_Universitarios)

Muxin, I. (2012). *Conocer la diferencia sobre Tecnoestrés entre un grupo de Ingenieros en Sistemas y un grupo de Psicólogos Industriales* (Tesis doctoral). Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Muxin-Ingrid.pdf>

Moreno, C., Diaz, A., Cuevas, C., Nova, C. (2011). Clima social escolar en el aula y vínculo profesor-alumno: alcances, herramientas de evaluación, y programas de intervención. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 2014, (3), 71 – 82. Recuperado de <http://www.revistas.unam.mx/index.php/repi/article/viewFile/27647/25599>

Martinez, J. (Ed). (2011). *Tecno-estrés*. Barcelona: Paidós.

Salanova, M. (Ed). (2011). *Tecnoestrés*. Barcelona: Sintesis.

ANEXOS

ANEXO 1

Niveles de tecnoestrés en el personal de ventas en una empresa financiera de la ciudad de Lima - 2018

DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	DEFINICIÓN DE LA VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	METODOLOGÍA
Problema general	Objetivo general	Variable 1: Tecnoestrés	Dimensión 1 Escepticismo. Dimensión 2 Fatiga. Dimensión 3 Ansiedad. Dimensión 4 Ineficacia.	Tipo: aplicada de enfoque cuantitativo. Diseño: No experimental. Muestra: Compuesta por 99 trabajadores de una empresa financiera de la Ciudad de Lima. Instrumento: Cuestionario de tecnoestrés. Autores: Marisa Salanova, Susana Llorens y Eva Cifre
¿Existen niveles de tecnoestrés en el personal de ventas en una empresa financiera de la ciudad de Lima 2017?	Establecer niveles de tecnoestrés en el personal de ventas en una empresa financiera de la ciudad de Lima 2017.	Salanova (2003) definió el tecnoestrés un estado psicológico negativo relacionado con el uso de TIC o amenaza de su uso en un futuro. Ese estado viene condicionado por la percepción de un desajuste entre las demandas y los recursos		
Problemas específicos	Objetivos específicos			
¿Cuáles son los niveles de tecnoestrés de la dimensión escepticismo en el personal de ventas en una empresa financiera de la ciudad de Lima?	Identificar los niveles de tecnoestrés de la dimensión escepticismo en el personal de ventas en una empresa financiera de la ciudad de Lima 2017.			
¿Cuáles son los niveles de tecnoestrés de la dimensión ansiedad en el personal de	Identificar los niveles de tecnoestrés de la dimensión			

<p>ventas en una empresa financiera de la ciudad de Lima?</p> <p>¿Cuáles son los niveles de tecnoestrés de la dimensión fatiga en el personal de ventas en una empresa financiera de la ciudad de Lima?</p> <p>¿Cuáles son los niveles de tecnoestrés de la dimensión ineficacia en el personal de ventas en una empresa financiera de la ciudad de Lima?</p>	<p>ansiedad en el personal de ventas en una empresa financiera de la ciudad de Lima 2017.</p> <p>Identificar los niveles de tecnoestrés de la dimensión fatiga en el personal de ventas en una empresa financiera de la ciudad de Lima 2017.</p> <p>Identificar los niveles de tecnoestrés de la dimensión ineficacia en el personal de ventas en una empresa financiera de la ciudad de Lima 2017.</p>	<p>relacionados con el uso de las TIC que lleva a un alto nivel de activación psicofisiológica no placentera y el desarrollo de actitudes negativas hacia las TIC.</p>		<p>(2003)</p> <p>Aplicación: Adultos.</p> <p>El cuestionario de tecnoestrés cuenta con 16 ítems y posee 4 dimensiones.</p> <p>Su administración es de forma individual y/o colectiva.</p> <p>La duración es de 15 minutos.</p>
---	---	--	--	---

ANEXO 2



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega

Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas

CUESTIONARIO DE TECNOESTRÉS

0 = nunca

1 = un par de veces

2 = una vez al mes

3 = un par de veces al mes

4 = una vez por semana

5 = un par de veces a la semana

6 = todos los días

1	Con el paso del tiempo, las tecnologías me interesan cada vez menos.	0	1	2	3	4	5	6
2	Cada vez me siento menos implicado en el uso de las TIC.	0	1	2	3	4	5	6
3	Soy más cínico respecto de la contribución de las tecnologías en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
4	Dudo del significado del trabajo con estas tecnologías.	0	1	2	3	4	5	6
5	Me resulta difícil relajarme después de un día de trabajo utilizándolas.	0	1	2	3	4	5	6
6	Cuando termino de trabajar con TIC, me siento agotado/a.	0	1	2	3	4	5	6
7	Estoy tan cansado/a cuando acabo trabajar con ellas que no puedo hacer nada más.	0	1	2	3	4	5	6
8	Es difícil concentrarme después de trabajar con tecnologías.	0	1	2	3	4	5	6
9	Me siento tenso y ansioso al trabajar con tecnologías.	0	1	2	3	4	5	6

10	Me asusta pensar que puedo destruir una gran cantidad de información por el uso inadecuado de las mismas.	0	1	2	3	4	5	6
11	Dudo a la hora de utilizar tecnologías por miedo a cometer errores.	0	1	2	3	4	5	6
12	El trabajar con ellas me hace sentir incómodo, irritable e impaciente.	0	1	2	3	4	5	6
13	En mi opinión, soy ineficaz utilizando tecnologías.	0	1	2	3	4	5	6
14	Es difícil trabajar con tecnologías de la información y de la comunicación.	0	1	2	3	4	5	6
15	La gente dice que soy ineficaz utilizando tecnologías.	0	1	2	3	4	5	6
16	Estoy inseguro de acabar bien mis tareas cuando utilizo las TIC.	0	1	2	3	4	5	6

Versión original: Cuestionario de Tecnoestrés (Tecnoansiedad y Tecnofatiga) por Marisa Salanova. Susana Llorens y Eva Cifre. (WONT Prevención Psicosocial de la Universidad Jaume I de Castellón).
Fuente NTP 730 "Tecnoestrés: concepto, medida e intervención psicosocial" INSHT.

Utilizado solo para fines académicos.

RESULTADOS.

Escepticismo.	Sumatorio preguntas 1 a 4) / 4 =	
Fatiga.	Sumatorio preguntas 5 a 8) / 4 =	
Ansiedad.	Sumatorio preguntas 9 a 12) / 4 =	
Ineficacia.	Sumatorio preguntas 13 a 16) / 4 =	

ANEXO 3



Universidad Inca Garcilaso de la Vega

Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas

Facultad de Psicología y Trabajo Social

Lima, 07 de Marzo del 2018

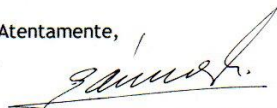

Carta N° 340-2018-DFPTS

Señor
EDUARDO GUZMAN SANDOVAL
DIRECTOR GERENTE
EMPRESA IMOP
Presente.-

Luego de recibir mis saludos y muestras de respeto, presento al señor Ismael ALBARRAN CHAVEZ, estudiante de la Carrera Profesional de Psicología de nuestra Facultad, identificado con código 47-670692-0, quien desea realizar una muestra representativa de investigación en la Institución que usted dirige; para poder así optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología, bajo la Modalidad de Suficiencia Profesional.

Agradezco la atención a la presente carta y renuevo mis cordiales saludos.

Atentamente,

Dr. RAMIRO GÓMEZ SALAS
Decano (e)
Facultad de Psicología y Trabajo Social

RGS/erh
Id. 822206

Av. Petit Thouars 248, Lima
Teléfonos: 433 1615 / 433 2795 Anexo: 3304
E-mail: psic-soc@uigv.edu.pe