

Nuevas tecnologías y nuevos riesgos psicosociales en el trabajo

Por

Marisa Salanova

Equipo de Investigación WONT. Área de Psicología Social Universitat Jaume I (Castellón)

RESUMEN

Internet, telefonía móvil, teletrabajo, e-conomía, sociedad de la información... son términos ya familiares para muchos de nosotros. Las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC) forman parte ya de nuestra vida privada y pública. En el ámbito laboral se están introduciendo TIC en la mayoría de los sectores socio-económicos, tanto en el sector servicios como en producción, así como en prácticamente la totalidad de las áreas funcionales de las organizaciones. Todos estos cambios tecnológicos conllevan problemas técnicos pero también pueden tener problemas humanos y sociales objeto de profundo debate debido a sus consecuencias tanto para las personas como para las organizaciones, y la sociedad en general. Los cambios generados por las nuevas tecnologías requieren de prevención y asesoramiento para evitar daños y efectos negativos no deseados del impacto tecnológico en la eficacia de las empresas y necesidades psicosociales de los trabajadores

1. Introducción

Internet, telefonía móvil, teletrabajo, e-conomía, sociedad de la información... son términos ya familiares para muchos de nosotros. Las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC) forman parte ya de nuestra vida privada y pública. En el ámbito laboral se están introduciendo TIC en la mayoría de los sectores socio-económicos, tanto en el sector servicios como en producción, así como en prácticamente la totalidad de las áreas funcionales de las organizaciones.

Todos estos cambios tecnológicos conllevan problemas técnicos pero también pueden tener problemas humanos y sociales objeto de profundo debate debido a sus consecuencias tanto para las personas como para las organizaciones, y la sociedad en general. Los cambios generados por las nuevas tecnologías requieren de prevención y asesoramiento para evitar daños y efectos negativos no deseados del impacto tecnológico en la eficacia de las empresas y necesidades psicosociales de los trabajadores.

En este contexto, por ejemplo la Ley Española de Prevención de Riesgos Laborales de Diciembre de 1995, señala en el artículo 16 sobre la Evaluación de Riesgos que ésta se realizará cuando cambien las condiciones de trabajo, por ejemplo, debido a la introducción de nuevas tecnologías. En el Real Decreto 39/1997 que se refiere al reglamento de los Servicios de Prevención especifica que la evaluación de riesgos deberá repetirse cuando las condiciones de trabajo “puedan verse afectadas por la introducción de nuevas tecnologías.....” Por tanto, se genera una necesidad de abordar las consecuencias y los antecedentes de las innovaciones tecnológicas en las empresas para poder prevenir su impacto a nivel tanto individual, como grupal y organizacional (Salanova, Cifre y Martín, 1999; Salanova, 2004; Salanova, Llorens, Cifre y Nogareda, en prensa).

La investigación psicosocial en éste ámbito es cada vez más frecuente abordando la problemática de las consecuencias de la introducción de TIC en la salud de las personas en el trabajo como son los trastornos músculo esqueléticos (TME), dolores de cabeza, fatiga mental y física, ansiedad, temor, aburrimiento. En este marco es donde cobra importancia el término de "tecnoestrés" que viene a significar el estrés derivado de la introducción de nuevas tecnologías en el trabajo. De este modo, es posible que las TIC se puedan convertir en un estresor más. Digo

'se puedan' porque no asumo un modelo determinista, sino que planteo el tecnoestrés en un modelo interactivo de percepción de demandas y recursos. Esta afirmación asume que el impacto psicosocial de las demandas asociadas al trabajo con TIC está 'amortiguado' por la presencia de recursos presentes tanto en el ambiente físico y social del trabajo, como en las propias personas (por ejemplo, las creencias de eficacia en el uso de la tecnología).

La tecnología en y por sí misma es 'neutra'. Es decir, que en sí misma no genera efectos ni positivos ni negativos. La cualidad de los efectos depende de factores tales como las demandas y falta de recursos generados en el trabajo tras su implantación, las creencias en las propias capacidades y competencias para afrontar con éxito el cambio tecnológico, etc.

Es mas, la investigación reciente viene a decir que la mera exposición a las TIC *per se*, no es la causa de efectos psicosociales negativos, sino que existen variables intervinientes que median y modulan esa relación, tales como la valoración de la experiencia pasada con el uso de las TIC, las actitudes y valores de la tecnología, y las creencias de autoeficacia en relación con el uso de la tecnología (Chua, Chen y Wong, 1999; Salanova, Grau, Cifre y Llorens, 2000; Salanova, Grau, Llorens y Schaufeli, 2000; Salanova y Schaufeli, 2000). Por ejemplo en nuestros estudios hemos puesto de manifiesto que los efectos psicosociales de la exposición a la tecnología se explican mejor cuando tenemos en cuenta diferentes tipos de exposición (ej. formación, frecuencia de uso, tiempo de uso) y también tenemos en cuenta el rol interviniente de variables psicosociales tales como la autoeficacia hacia la tecnología.

Pero así como el tecnoestrés se asocia frecuentemente a síntomas como ansiedad (tecnoansiedad) e incluso fatiga o cansancio mental (tecnofatiga), recientemente se observa otro fenómeno relativo a un daño psicosocial relacionado con el uso (y abuso) de las TICs, como es la adicción a las tecnologías (ej., la adicción a Internet, al correo electrónico, al móvil). Aunque estas 'adicciones' se han estudiado frecuentemente en jóvenes y adolescentes, también existe investigación reciente sobre esta problemática en el contexto laboral que la hace susceptible de interés desde el ámbito de la prevención de riesgos laborales como daño psicosocial emergente.

Estos son los temas que trataré con algo más de detalle en este artículo, siempre desde la perspectiva de la prevención de riesgos laborales. En primer lugar, se explica qué es el tecnoestrés entendido como un daño psicosocial relevante, para pasar en segundo lugar a

analizar qué causa y cuáles son las consecuencias del tecnoestrés. A continuación, se describirá un daño psicosocial emergente relacionado con las TICs, como es la ‘adicción’ de los usuarios a las mismas. Para finalizar de forma algo más ‘positiva’, y en consonancia con la asunción del carácter ‘neuro’ de la tecnología, describiré brevemente las consecuencias positivas del uso de las TICs.

2. El tecnoestrés como daño psicosocial

Como he comentado anteriormente, el tecnoestrés está directamente relacionado con los efectos psicosociales negativos del uso de las TIC. Fue acuñado por primera vez por el psiquiatra norteamericano Craig Brod en 1984 en su libro *‘Technostress: The Human Cost of the Computer Revolution’*. Lo definió en su día como una enfermedad de adaptación causada por la falta de habilidad para tratar con las nuevas tecnologías del ordenador de manera saludable. Hace referencia a los problemas de adaptación a las nuevas herramientas y sistemas tecnológicos. Además, se entiende el tecnoestrés como ‘una enfermedad’ y lo más relevante: causada por una falta de habilidad o incompetencia de los usuarios.

Otras definiciones del tecnoestrés han venido dadas por autores como Michelle Weil y Larry Rosen en su libro *‘Technostress: coping with Technology @work, @home and @play’* publicado en 1997. Ellos lo definen como cualquier impacto negativo en las actitudes, los pensamientos, los comportamientos o la fisiología causado directa o indirectamente por la tecnología. Estos autores señalan que el tecnoestrés es también una enfermedad y que se debe principalmente al creciente estrés que produce la invasión en la vida diaria de teléfonos móviles, e-mails, PDAs, etc. Con esta definición van un paso más allá y centran el tecnoestrés en el impacto negativo de la tecnología. No obstante, sigue siendo una definición demasiado amplia para poder ser operativa.

Una definición más específica (Salanova, Llorens, Cifre y Nogareda, en prensa) es la que entiende el tecnoestrés como un estado psicológico negativo relacionado con el uso de TIC o amenaza de su uso en un futuro. Este estado viene condicionado por la percepción de un

desajuste entre las demandas y los recursos relacionados con el uso de las TIC, que lleva a un alto nivel de activación psicofisiológica no placentera, y al desarrollo de actitudes negativas hacia las TICs.

En esta definición queda reflejado que el tecnoestrés es resultado de un proceso perceptivo de desajuste entre demandas y recursos disponibles, y está caracterizado por dos dimensiones centrales: 1) síntomas afectivos o ansiedad relacionada con el alto nivel de activación psicofisiológica del organismo, y 2) el desarrollo de actitudes negativas hacia la TIC. Ahora bien, esta definición está restringida al tipo más conocido de tecnoestrés: la tecnoansiedad.

Porque el tecnoestrés, como el estrés en general, es un término ‘cajón-de-sastre’ que alberga diferentes tipos específicos de tecnoestrés, tales como, tecnoansiedad, tecnofatiga, y la tecnoadicción. En Salanova et al., en prensa, diferenciamos estos tres tipos de tecnoestrés, señalando que:

- (1) La tecnoansiedad es el tipo de tecnoestrés más conocido, en donde la persona experimenta altos niveles de activación fisiológica no placentera, y siente tensión y malestar por el uso presente o futuro de algún tipo de TIC. La misma ansiedad lleva a tener actitudes escépticas respecto al uso de tecnologías, a la vez que pensamientos negativos sobre la propia capacidad y competencia con las TICs. Un tipo específico de tecnoansiedad es la tecnofobia que se focaliza en la dimensión afectiva de miedo y ansiedad hacia la TIC. Jay (1981) define la tecnofobia en base a tres dimensiones: 1) resistencia a hablar sobre tecnología o incluso pensar en ella, 2) miedo o ansiedad hacia la tecnología, y 3) pensamientos hostiles y agresivos hacia la tecnología.
- (2) Pero las personas podemos experimentar otro tipo de emociones negativas que no tienen que ver con una alta activación no placentera, por ejemplo, la fatiga o el cansancio mental por el uso continuado de TIC. La tecnofatiga se caracteriza por sentimientos de cansancio y agotamiento mental y cognitivo debidos al uso de tecnologías, complementados también con actitudes escépticas y creencias de ineficacia con el uso de TICs. Un tipo específico de tecnofatiga es el llamado: síndrome de la ‘fatiga informativa’ derivado de los actuales requisitos de la

Sociedad de la Información y que se concreta en la sobrecarga informativa cuando se utiliza Internet. La sintomatología es: falta de competencia para estructurar y asimilar la nueva información derivada del uso de Internet, con la consiguiente aparición del cansancio mental.

- (3) La tecnoadicción es el tecnoestrés específico debido a la incontrolable compulsión a utilizar TIC en ‘todo momento y en todo lugar’, y utilizarlas durante largos períodos de tiempo. Los tecnoadictos son aquellas personas que quieren estar al día de los últimos avances tecnológicos y acaban siendo ‘dependientes’ de la tecnología, siendo el eje sobre el cual se estructuran sus vidas.

En Salanova et al., (en prensa) en la elaboración de una Nota Técnica de Prevención para el INSHT nos centramos en los dos primeros tipos de tecnoestrés (tecnoansiedad y tecnofatiga) por ser los más comunes y característicos. En el presente trabajo desarrollaré en el último apartado la adicción a la tecnología como daño psicosocial emergente en el marco de la prevención de riesgos laborales.

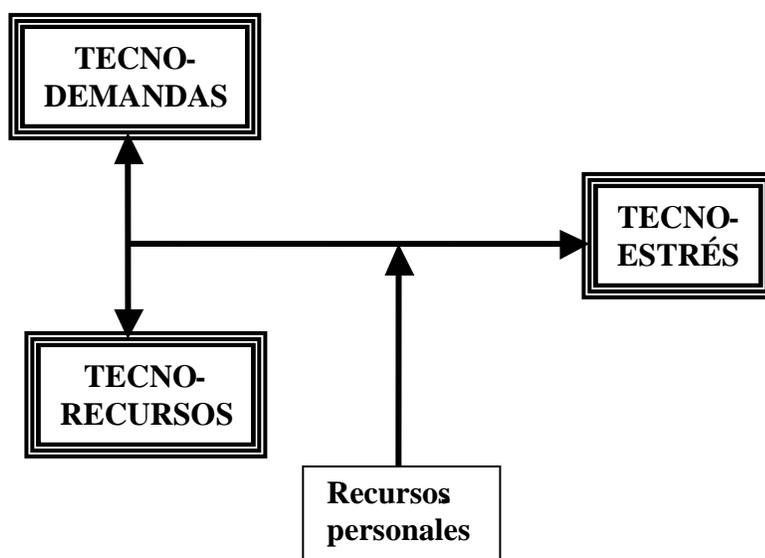
En la NTP también se describe un instrumento para medir el tecnoestrés con datos normativos de una muestra de trabajadores y usuarios de TICs a nivel nacional, además de establecer cuáles son las principales estrategias y acciones preventivas en el tecnoestrés en el marco de la prevención de riesgos laborales.

3. Antecedentes y consecuencias del tecnoestrés

¿Qué hace que determinados trabajadores sufran más tecnoestrés que otros?, y ¿qué consecuencias tanto personales como organizaciones tiene el tecnoestrés? En otro lugar (Salanova, 2003) ya señalé que los principales antecedentes del tecnoestrés (o tecnoestroses) son las altas demandas laborales relacionadas con las TICs, así como la falta de recursos tecnológicos, sociales y/o personales relacionados con las mismas.

El modelo de Demandas y Recursos Laborales (Demerouti, Bakker, Nachreiner y Schaufeli, 2001) señala que las altas demandas y la falta de recursos en el trabajo (en nuestro caso referentes a las TIC) están relacionados con un aumento del tecnoestrés (esto es, tecnoansiedad y/o tecnofatiga), estando esta relación modulada por la presencia de recursos personales, tales como las propias competencias mentales, la autoeficacia relacionada con la tecnología, etc. (ver figura 1).

Figura 1: El proceso de tecnoestrés



Desde este planteamiento, los tecnoestresores se pueden categorizar en dos bloques: tecnodemandas y ausencia de tecnorecursos.

Las demandas relacionadas con las TICs son aspectos físicos, sociales y organizacionales del trabajo con TICs que requieren esfuerzo sostenido, y están asociados a ciertos costes fisiológicos y psicológicos (por ejemplo, la ansiedad). Por ejemplo, entre la percepción de demandas relacionadas con las TICs en el trabajo, encontramos la presión temporal. La presión por acabar el trabajo en tiempo límite es una de las características del mercado de trabajo actual.

En las encuestas y estudios realizados (véase por ejemplo, la V Encuesta Nacional sobre Condiciones de Trabajo del INSHT) los trabajadores vienen a señalar que se encuentran sometidos a demandas de trabajo que superan el tiempo disponible para poder llegar a realizar

las tareas a tiempo. Es lo que viene a llamarse la sobrecarga de trabajo, que puede ser cuantitativa (demasiadas cosas que hacer en el tiempo disponible) o cualitativa (cosas demasiado complejas que superan las propias competencias para realizarlas).

Esta presión temporal en muchas ocasiones viene causada por el ritmo de trabajo que imponen las máquinas, el uso de TIC que hacen posible trabajar en cualquier momento y en cualquier lugar, la rapidez con la que se trabaja utilizando TICs y que nos exige más y más dedicación y responsabilidad, el ritmo de trabajo que te imponen los compañeros de trabajo, los mandos intermedios, los usuarios o clientes del propio trabajo, y un largo etc. También en el marco de estas demandas crecientes tanto de tipo mental (sobrecarga mental por el trabajo con TIC) como demandas de tipo emocional (ej., clientes exigentes) vienen a señalar una realidad laboral que se caracteriza por un incremento de este tipo de demandas que exigen al trabajador estar afrontando día a día un trabajo cambiante.

El incremento de las demandas mentales en el trabajo está en muchos casos relacionado con la implementación de TIC en las organizaciones. Las TIC se están introduciendo de forma vertiginosa en el trabajo y las organizaciones. Tanto es así que las últimas encuestas europeas vienen a señalar que el 40% de los puestos de trabajo actuales están relacionados con el uso de las TIC en alguna de sus versiones, esto es, en las tecnologías del trabajo de oficina y en el trabajo de producción.

Aunque en un principio la implementación de TIC supone una ventaja competitiva para las organizaciones, mejorando la rapidez en la elaboración del producto o en la realización del servicio y facilitando la comunicación entre e intra-organizaciones, también es de destacar que tiene algunos inconvenientes y que son éstos los que se relacionan directamente con el tecnoestrés. Por ejemplo, los cambios continuos a los que se ven sometidas las mismas tecnologías tales como la rapidez con la que aparecen nuevas tecnologías y aplicaciones, la corta vida y en pico de los productos tecnológicos, la dificultad en el conocimiento de su funcionamiento para las personas sin formación técnica, la necesidad de mantenerse en constante proceso de aprendizaje de las innovaciones por parte de los usuarios, y un largo etc.

Los recursos relacionados con las TICs, son entre otros, el nivel de autonomía en el trabajo con las TIC, el feedback o retroalimentación sobre las tareas realizadas con las TIC, y el clima de apoyo social por parte de compañeros y supervisores en el uso de las TIC. Entre los recursos laborales uno muy importante y que ha sido tradicionalmente objeto de estudio son las estrategias de implantación de TIC en las organizaciones.

Las estrategias de introducción de nuevas tecnologías pueden estar centradas en la tecnología o centradas en el usuario (Blacker y Brown, 1986). El factor clave está en la responsabilidad sobre el control de la tarea: si el control recae sobre la tecnología o sobre los usuarios. La posición que asigna mayor responsabilidad en el proceso a la tecnología se denomina diseño centrado en la tecnología. La posición alternativa, defendida por científicos sociales, es conocida como diseño centrado en el usuario, la cual es causa de mayor bienestar psicosocial, menor estrés y mayor rendimiento en el trabajo. La ausencia de recursos en el trabajo con TIC pueden llegar a convertirse en estresores.

La implantación de TIC reduce el contacto personal por lo que la posibilidad de recibir apoyo social, de tipo emocional, puede verse afectada. La organización debe facilitar los mecanismos para que las personas puedan exponer los problemas que les supone un cambio en su manera de trabajar, en las habilidades requeridas para el desarrollo de la tarea, de manera que les facilite la adaptación al cambio.

Por último es muy importante tener en cuenta que las personas (los usuarios de las TICs) también contamos con una serie de recursos personales que funcionan como ‘amortiguadores’ del impacto negativo de las altas demandas y la falta de recursos laborales en el tecnoestrés. Entre los principales recursos hay características de personalidad más estables a lo largo del tiempo, y también creencias sobre las propias competencias para hacer frente a las tecnologías. Entre las características de personalidad amortiguadoras del tecnoestrés, la investigación ha demostrado que la Personalidad Resistente (Kobassa, 1988) es un estilo de personalidad que es fuente de resistencia al estrés en general, en donde se dan tres atributos: compromiso, control y desafío.

Por otra parte, la investigación ha puesto de manifiesto el fuerte poder de las propias creencias de eficacia. Estos procesos de agencia humana se enmarcan en la Teoría Social Cognitiva

desarrollada por Albert Bandura (1997); que define la autoeficacia como las “*creencias en las propias capacidades para organizar y ejecutar los cursos de acción requeridos para producir determinados logros*” (Bandura, 1997, p. 3).

Pero ¿cuál es el papel de las creencias de eficacia hacia la tecnología? Por supuesto, el tecnoestrés está directamente relacionado con los bajos niveles de autoeficacia relacionada con la tecnología. La investigación así lo ha puesto de manifiesto (ver Salanova, 2003 para una revisión). La cuestión es que la autoeficacia juega un rol modulador en el proceso de tecnoestrés, en donde hay percepción de demandas y falta de recursos en el trabajo actual o futuro con la tecnología.

Pero ¿por qué es tan importante la autoeficacia? ¿En qué influye? Según la Teoría Social Cognitiva, la autoeficacia afecta a la agencia humana en la forma de actuar, pensar y sentir de las personas. Se tienden a evitar aquellas actividades que creemos exceden nuestras capacidades y realizamos aquellas actividades que somos capaces de dominar. Determinan el esfuerzo para realizar las tareas y la persistencia, cantidad de intentos y tiempo que se invertirá ante los obstáculos. Afecta a cómo pensamos y nos sentimos, un sentido de autoeficacia negativo está asociado con burnout, depresión, ansiedad y desamparo. La autoeficacia positiva se asocia con la persistencia, la dedicación y la satisfacción en las acciones que realizamos (Garrido, 2000; Salanova et al., 2000, 2003; Salanova y Schaufeli, 2000). En suma, las creencias de autoeficacia han probado ser una variable relevante en la teoría y la investigación sobre el estrés laboral y también específicamente en el tecnoestrés.

Respecto a las consecuencias del tecnoestrés la investigación es más escasa pero ha destacado entre otras consecuencias: las quejas psicosomáticas tales como problemas en el sueño, dolores de cabeza, trastornos músculo-esqueléticos (TME), trastornos gastrointestinales; así como también daños organizacionales tales como el absentismo y la reducción del desempeño sobretodo debido al no uso o mal uso o abuso de las TICs en el puesto de trabajo. A la larga, el tecnoestrés podría acabar desarrollando también burnout o síndrome de quemarse por el trabajo (ver Salanova, Peiró y Schaufeli 2002, para un ejemplo).

4. La adicción a la tecnología como daño psicosocial emergente

Generalmente se entiende una adicción como relacionada con el abuso de sustancias químicas como drogas, tabaco, etc. Ahora bien, existen toda una serie de adicciones que no son físicas sino conductuales. Estas adicciones conductuales o también denominadas ‘psicológicas’ o no químicas no se encuentran incluidas en manuales de clasificación de los trastornos psicológicos como tales en el DSM-IV, en las que el término adicción se reserva para los trastornos producidos por el abuso de sustancias psicoactivas. En el DSM-IV (APA, 1994) las adicciones psicológicas vendrían incluidas en los trastornos del control de impulsos, como el juego patológico.

La OMS (Organización Mundial de la Salud) en 1989 definió la ‘adicción’ en términos de dependencia, esto es, el uso de algo debido al alivio, confort o estimulación que se consigue con su uso, y que continua en parte debido a sus efectos negativos cuando no se usa. En la adicción conductual, se podría entender que es aquella que implica realizar una determinada conducta por el alivio, confort o estimulación que se tiene debido a su realización, y que implica efectos negativos cuando deja de realizarse.

La cuestión de si una conducta puede ser adictiva en el mismo sentido que lo son las sustancias psicoactivas, se ha debatido profundamente en Psicología (Lernon, 2002). La mayor comprensión de cómo funciona el sistema de recompensas del cerebro, apoya esta noción ya que la forma en que las conductas pueden modular este sistema, junto con los análisis conductuales y de autoinforme sugieren según Lernon (2002) tres características tanto de sustancias como de conductas que pueden conducir a las adicciones. En primer lugar, el sistema de recompensas debe registrar una rápida y sustancial mejora del estado hedónico o placentero, el usuario no es capaz de encontrar formas alternativas para conseguir esta mejora, y la ejecución de la conducta adictiva conduce a un funcionamiento no adaptativo y un estado de disforia crónica. Además, factores cognitivos y sociales pueden influir en el desarrollo y mantenimiento de la adicción.

Según Echeburúa y Corral (1994) cualquier conducta normal placentera es susceptible de convertirse en un comportamiento adictivo. Se podrían hacer usos anormales de una conducta en función de la intensidad o de la frecuencia de realización, del grado de interferencia en las relaciones familiares, sociales y laborales de las personas implicadas, entre otros. Ahora bien, parece que los componentes fundamentales de los trastornos adictivos serían la pérdida de

control y la dependencia psicológica. También el exceso de realización de esa conducta que es adictiva podría ser otro criterio importante.

Para Griffiths (1998) cualquier comportamiento que cumpla estos seis criterios será definido operacionalmente como adicción:

1. *Saliencia*: La conducta adictiva se convierte en la más importante en la vida de la persona y domina sus pensamientos, sentimientos y conductas.
2. *Cambios de humor*: Experiencias subjetivas que la gente experimenta como consecuencia de implicarse en la actividad.
3. *Tolerancia*: Proceso por el cual se requiere incrementar la cantidad de una actividad particular para lograr los efectos positivos que se tenían antes.
4. *Síndrome de abstinencia*: Efectos desagradables que ocurren cuando la conducta adictiva es interrumpida o repentinamente reducida.
5. *Conflicto*: Se refiere a los conflictos que se desarrollan entre el adicto y aquellos que le rodean (conflicto interpersonal), conflictos con otras actividades (trabajo, vida social, intereses, aficiones), o dentro de los propios individuos (conflicto personal) que están involucrados con la conducta adictiva.
6. *Recaída*: Es la tendencia a volver los patrones tempranos de la actividad que vuelven a repetirse, restaurando los patrones más extremos de la adicción tras muchos años de abstinencia o control.

En el ámbito concreto de las tecnologías como Internet, correo electrónico, chats y foros virtuales, ordenadores, etc., su uso (y abuso) puede llevar a desarrollar un patrón conductual adictivo a las mismas. En el caso concreto de la adicción a Internet, que es la más estudiada, ese patrón adictivo se ha denominado: desorden de adicción a Internet –Internet Addiction Disorder (IAD)- (Goldberg, 1995), uso compulsivo de Internet (Morahan-Martin y Schumacker, 1997), o uso patológico de Internet – Pathological Internet Use (PIU)- (Young y Rodgers, 1998).

Sobre la definición de adicción a las tecnologías, por ejemplo, Griffiths (1997) ya definió las "adicciones tecnológicas", como adicciones no químicas que involucran la interacción hombre-

máquina. Estas pueden ser pasivas (como la televisión) o activas (como los juegos de ordenador o Internet). Esta sería una modalidad de las adicciones psicológicas o conductuales, que a su vez incluiría a la adicción a Internet.

Una sobre-identificación con la tecnología parece que tiende a disolver los límites en la interacción persona-máquina y crear una dependencia hacia la tecnología. Cuando esto ocurre, las personas tienden a pensar que ellas deberían realizar la actividad tan rápidamente como sus máquinas. Según Porter y Kakabadse (2006) se ha utilizado el término 'tecno-filia' (Kakabadse et al., 2000) o 'tecnosis' (Weil y Rosen, 1997) cuando las personas empiezan a creer que la tecnología (ej. el email) siempre debería estar disponible y que es la única forma de conseguir realizar el trabajo o conseguir algo.

Las tecnologías se utilizan tanto en el tiempo libre y como en el trabajo. En nuestro caso, nos interesa la adicción a tecnologías relacionado con el mundo laboral, ya que es donde se estudian los riesgos psicosociales relacionados con la prevención de riesgos laborales. Un trabajador se puede hacer adicto a una o varias tecnologías que utiliza en su trabajo como Internet, correo electrónico, PDAs, etc. Ahora bien, cabe señalar, que la adicción a las tecnologías en el trabajo, puede conllevar en sí misma otras adicciones conductuales como por ejemplo la adicción al trabajo, o la adicción a los juegos por la red u otras adicciones tecnológicas que se utilizan con fines lúdicos pero tienen el componente adictivo cumpliendo por ejemplo los 6 criterios anteriores que señala Griffiths (1998).

En el caso de la adicción al trabajo, en nuestro grupo de investigación hemos estudiado este fenómeno (ver Del Libano, Salanova, Llorens y Schaufeli, 2006, y Salanova, Libano, Llorens, Schaufeli y Fidalgo, en prensa, para mas información). La adicción al trabajo la definimos como un daño psicosocial caracterizado por el trabajo excesivo debido fundamentalmente a una irresistible necesidad o impulso de trabajar constantemente. Es un 'daño' psicosocial porque el trabajador no se siente bien, presentando síntomas de estrés y malestar psicológico. Además, estos problemas pueden afectar al ambiente social (ej. conflictos con los compañeros, disminución del rendimiento) y extra-laboral (ej. conflictos con la familia y/o los amigos).

El trabajo excesivo debido a esa necesidad irresistible de trabajar constantemente y la compulsión por trabajar son las dimensiones principales que definen la adicción al trabajo. La adicción no termina cuando acaba la jornada laboral, sino que resulta una característica usual que los adictos se lleven trabajo a casa, trabajen los fines de semana, durante las vacaciones e incluso estando enfermos (esto es, el así llamado ‘presentismo’). Todo ello se engloba dentro de lo que se ha denominado el ‘*trabajo extra*’ de los adictos. Además, aún sin estar realizando una tarea física y visible es muy probable que el adicto permanezca pensando en temas laborales.

Porter y Kakabadse (2006) han señalado que la adicción al trabajo y la adicción a la tecnología van a la par. Esto es, la conducta de una adicción sirve frecuentemente para esconder otras adicciones. Tanto en el estudio de 2006 como en uno anterior en 2003, estos autores encontraron la conexión entre el exceso de trabajo y el uso de la tecnología. Por ejemplo, el adicto al trabajo que tiene una vida centrada exclusivamente en su trabajo, en este momento tiene más medios que en el pasado para estar constantemente ‘conectado’ a su trabajo. Los teléfonos móviles, el email, e Internet en su conjunto, han hecho posible esta realidad por la capacidad que dan al usuario de estar conectado en cualquier momento y en cualquier lugar. Ahora bien, las influencias recíprocas entre dos adicciones como estas (adicción al trabajo y a la tecnología) tienen un efecto confundente, ya que es difícil decir qué adicción es la causa o efecto.

Ya para finalizar este apartado en relación con las consecuencias de la adicción a las tecnologías se ha señalado por ejemplo la privación de sueño en el caso de la adicción a Internet (Young, 1999), producida por la inhabilidad del adicto a cortar la conexión, permaneciendo despierto hasta altas horas de la madrugada, que puede conducir a fatiga, debilitación del sistema inmunitario y un deterioro de la salud. También en el caso de la adicción al correo electrónico la privación de sueño sería característica de este tipo de adictos.

También se han señalado efectos negativos de tipo social y familiar, resultando en conflictos trabajo-vida. Como en todas las adicciones conductuales, el hecho de pasar mucho tiempo realizando la actividad adictiva hace que se reduzca el tiempo que dedica el adicto a otras actividades como son la vida familiar, las relaciones sociales y las aficiones. Los adictos a la tecnología a menudo se sienten ‘atrapados’ en su propia situación, viéndose a ellos mismos como ‘prisioneros del éxito’ (trabajando mucho y pasando muchas horas en tareas relacionadas

con el uso de tecnologías para conseguir más éxito en su trabajo) o esforzándose para mantener su trabajo basado en un ‘miedo al fracaso’ (Bartolomé, 1983).

Por ejemplo, en el caso de la adicción a Internet, la relación entre un uso excesivo de Internet y el incremento en los niveles de depresión ha aparecido en varios estudios (Kraut, Patterson, Lundmark, Kiesler, Mukopahyay y Scherlis, 1998; Petrie y Gunn, 1998; Young y Rodgers, 1998). Aunque existe controversia sobre si la depresión es la causa o efecto de la adicción a Internet.

Según ha señalado Echeburúa (1999) el medio en el que se desenvuelve la adicción acarrea también una serie de cambios psicológicos negativos, consistentes en alteraciones del humor, ansiedad o impaciencia por la lentitud de las conexiones o por no encontrar lo que se busca o a quien se busca, estado de conciencia alterado (total focalización atencional), irritabilidad en caso de interrupción, incapacidad para ‘salirse de la pantalla’, etc.

También algunas personas experimentan la necesidad de obtener más información vía la tecnología, y que esta es una especie de ‘extensión’ de ellas mismas, experimentando un alto estado de ansiedad cuando se separan de ella (Kakabadse et al., 2000). También informan en los estudios de pensamientos recurrentes y persistentes cuando están ya en casa, sus aficiones están también relacionadas con las TICs, se llevan la TIC detrás cuando están de vacaciones, etc.

Parece ser que hay personas que se adaptan con éxito a un nivel de uso de las TICs y de su trabajo que optimizan también los resultados y el desempeño organizacional. Hay otras personas que se adaptan de forma más limitada pero que todavía pueden contribuir a un nivel minimamente aceptable. Pero como han encontrado Porter y Kakabadse (2006) hay otras personas que llegan a un exceso de adaptación o sobre-adaptación. Son las que se sienten presionadas, en un principio, por sus demandas laborales para que puedan alcanzar el éxito en su trabajo. Las TICs mejoran su trabajo por la rapidez y comodidad en su uso que hace incrementar el exceso de trabajo. Y así podríamos decir en una espiral viciosa que les engancha tanto al trabajo como al uso de TICs.

5. Una perspectiva más ‘positiva’ de la tecnología...

Para finalizar, señalar que este trabajo ha tenido por objetivo describir los principales riesgos y daños psicosociales relacionados con las tecnologías. Por todo ello, el énfasis se ha puesto en todo momento en el ‘lado negativo’ del trabajo con las tecnologías. Pero no me gustaría finalizar este trabajo sin un apunte ‘positivo’, ya que en un principio de este artículo señalé que la tecnología es si misma es ‘neutra’ en cuanto a sus consecuencias en los usuarios, las organizaciones y la sociedad en general. Las consecuencias negativas o positivas dependen de aspectos tales como las principales demandas y recursos tanto organizacionales y laborales relacionados con las TICs, como también de la disponibilidad de recursos personales por parte de los usuarios.

En este sentido, estudios recientes muestran la existencia de efectos positivos del uso de tecnologías sobre el bienestar psicológico y las experiencias óptimas en el trabajo (“flow”). El término "flow" es utilizado para describir los mejores sentimientos (Czikszentmihalyi, 1990) y las experiencias más agradables en la vida humana, como “el máximo de la existencia”. Por definición “flow” es un estado psicológico en el cual un individuo se siente cognitivamente eficaz, motivado y feliz. Cuando se experimenta el estado de “flow”, la persona empieza a estar absorta en su actividad, y deja atrás pensamientos irrelevantes. Es un estado de “experiencia óptima”.

Flow es un concepto relativamente nuevo en el ámbito de la Psicología, y que junto a otros aspectos positivos de la experiencia humana como la felicidad, el bienestar, el optimismo, y la satisfacción, parecen estar provocando un cambio en el objeto de la Psicología en los últimos tiempos, pasando de una Psicología que se centra en tratar los problemas y la intervención (ej. estrés, trastornos psicológicos) a una Psicología más positiva en donde se trata de optimizar y potenciar el bienestar y la felicidad en las vidas de las personas.

Pero si el estudio de las experiencias óptimas en el trabajo es relativamente reciente en la Psicología, todavía lo es más en los estudios sobre efectos del uso de TIC. Investigaciones recientes sobre esta temática han puesto de manifiesto que la Web supone un tipo de actividad que puede facilitar la ocurrencia de experiencias óptimas. Por ejemplo, se ha encontrado (Chen et al., 1999) que la ocurrencia de este tipo de experiencias se produce en el ambiente de la Web

en donde los usuarios de Internet tienen experiencias de disfrute, agrado, retos a alcanzar, control sobre el sistema, y absorción en el tarea (“*mientras el tiempo pasa volando*”).

En el marco del equipo WONT hemos analizado la estructura factorial del flow en usuarios de TIC en sus trabajos (Salanova, Martínez, Cifre y Schaufeli, 2005). En nuestros estudios hemos confirmado una estructura factorial en donde el flow se conceptualiza en base a las dimensiones de ‘absorción’, y ‘disfrute’ en la actividad realizada con las TIC. Otros estudios recientes vienen a enfatizar los efectos positivos del uso de TIC. De este modo, se ha encontrado que su uso produce una reducción del cinismo, y del incremento de la autoconfianza y obtención de metas (Salanova y Schaufeli, 2000), así como un aumento de la motivación y autoeficacia (Coffin y MacIntyre, 1999).

De este modo, cuando la implantación y el uso de TIC supone un aumento de recursos en el trabajo (aumento de la autonomía, del clima de apoyo social en la organización y de los niveles de competencias), éstos actúan como motivadores laborales que influyen en un aumento del vigor y la energía desarrollada en el trabajo, la dedicación y la implicación en las tareas (engagement). Ello a su vez, repercute en la posibilidad de incrementar las experiencias óptimas en el trabajo (Chen et al., 1999). Pero todo esto es quizá objeto de otro trabajo enfocado desde la óptica de la Psicología Positiva, o más concretamente podríamos hablar de una POP (Psicología Organizacional Positiva).

Referencias

- American Psychiatric Association (1994). *DSM – IV. Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales*. Barcelona: Masson.
- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. New York, NY: Freeman.
- Bartolome, F. (1983). The work alibi: when it's harder to go home. *Harvard Business Review*, 61, 66-74.
- Blacker, F. y Brown, C. (1986). Alternative models to guide the design and introduction on the new information technology into work organizations. *Journal of Occupational Psychology*, 59, 287-313.
- Brod, C. (1984). *Technostress: The human cost of the computer revolution*. Reading Mass: Addison-Wesley.
- Chua, S.L.; Chen, D.T. y Wong, A.F.L. (1999). Computer anxiety and its correlates: a meta-analysis. *Computers in Human Behavior*, 15, 609-623.
- Coffin, R.J. y MacIntyre, P.D. (1999). Motivational influences on computer-related affective states. *Computers in Human Behavior*, 15, 549-569.
- Csikszentmihalyi, M. (1990). *Flow. The psychology of optimal experience*. New York: Harper.
- Del Libano, M., Llorens, S., Schaufeli, W.B. y Salanova, M. (2006). Adicción al trabajo: concepto y evaluación. *Gestión Práctica de Riesgos Laborales*, 27, 24-30. _
- Demerouti, E., Bakker, A.B., Nachreiner, F. y Schaufeli, W.B. (2001). The Job Demands-Resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86, 499-512.
- Echeburúa, E. (1999). ¿Adicciones sin drogas? Las nuevas adicciones: juego, sexo, comida, compras, trabajo, Internet. Bilbao: Desclee de Brower.
- Echeburúa, E. y Corral, P. (1994). Adicciones psicológicas: más allá de la metáfora. *Clínica y Salud*, 5, 251-258.
- Garrido, E. (2000). Autoeficacia en el mundo laboral. *Apuntes de Psicología*, 18, 1, 9-28.

- Goldberg, I. (1995). Internet addiction disorder – Diagnostic criteria. [Documento WWW]. Internet Addiction Support Group (IASG). Disponible en: <http://www.iucf.indiana.edu/~brown/hyplan/addict.html>
- Griffiths, M.D. (1997). Technological addictions: Looking to the future. Artículo presentado en la *105th Annual Convention of the American Psychological Association*, Chicago, Illinois.
- Griffiths, M.D. (1998). Internet addiction: Does it really exist? En J. Gackenbach (Ed.), *Psychology and the Internet: Intrapersonal, interpersonal and transpersonal implications* (pp 61-75). New York: Academic Press.
- Jay, T. (1981). Computerphobia: What to do about it? *Educational Technology*, 21, 47-48.
- Kakabadse, N.K., Kouzmin, A. and Kakabadse, A.K. (2000). Technostress: over identification with information technology and its impact on employees and managerial effectiveness. En N.K. Kakabadse y A.K. Kakabadse (Eds), *Futures: Leading Change through Information Systems*. Ashgate Publishing, Aldershot, pp. 259-96.
- Kobassa, S.C. (1988). Conceptualization and measurement of personality in job stress research. En J.J. Hurrell Jr., L.R. Murphy, S.L. Sauter y C.L. Cooper (eds), *Occupational stress: issues and developments in research*. Nueva York: Taylor & Francis, pp. 100-109.
- Kraut, R., Patterson, M., Lundmark, V., Kiesler, S., Mukopahyay, T. Y Scherlis, W. (1998). Internet paradox: A social technology that reduces social involvement and psychological well-being? *American Psychologist*, 53, 1017-1031.
- Lemon, J. (2002). Can we call behaviours addictive? *Clinical Psychologist*, 6, 44-49.
- Morahan-Martin, J.M. y Schumacker, P. (1997). Incidence and correlates of pathological internet use. Artículo presentado en la *105th Annual Convention of the American Psychological Association*, Chicago, Illinois.
- Petrie, H. y Gunn, D. (Diciembre, 1998). Internet "addiction": the effects of sex, age, depression and introversion. Artículo presentado en la *British Psychological Society London Conference*.

- Porter, G. y Kakabadse, N.K. (2003). An addictive perspective on technology and work. Proceedings of the *International Human Resource Management Conference*, Limerick, Junio.
- Porter, G. y Kakabadse, N.K. (2006). *Journal of Management Development*, 25, 535-560.
- Salanova (2003). Trabajando con tecnologías y afrontando el tecnoestrés: el rol de las creencias de eficacia. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 19, 225-247.
- Salanova, M. y Schaufeli, W.B. (2000) Exposure to Information Technologies and its relation to Burnout. *Behaviour & Information Technology*, 19, 385-392.
- Salanova, M., Cifre, E. y Martín, P. (1999). El proceso de ‘Tecnoestrés’ y estrategias para su prevención. *Prevención, Trabajo y Salud*, 1, 18-28.
- Salanova, M., Del Libano, M., Llorens, S., Schaufeli, W.B. y Fidalgo, M. (en prensa). La adicción al trabajo. *Nota Técnica de Prevención*,
- Salanova, M., Grau, R., Llorens, S. y Schaufeli, W. B. (2001). Exposición a las tecnologías de la información, burnout y engagement: el rol modulador de la autoeficacia relacionada con la tecnología. *Revista de Psicología Social Aplicada*, 11, 69-90.
- Salanova, M., Llorens, S., Cifre, E. y Nogareda, C. (en prensa). El tecnoestrés: concepto, medida y prevención. *Nota Técnica de Prevención*,
- Salanova, M., Martínez, I.M., Cifre, E. y Schaufeli, W.B. (2005). ¿Se pueden vivir experiencias óptimas en el trabajo? Analizando el Flow en contextos laborales. *Revista de Psicología General y Aplicada*, 58, 89-100. _
- 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.
- Salanova, M.; Grau, R.; Cifre, E. y Llorens, S. (2000). Computer training, frequency of use and burnout: the moderating role of computer self-efficacy. *Computers in Human Behaviour*, 16, 575-590.

- Weil, M.M. y Rosen, L.D. (1997). *Technostress: Coping with technology @work, @home, @play*. New York: John Wiley and Sons.
- Young, K.S. (1999). Internet addiction: symptoms, evaluation and treatment. En L. VandeCreek & T. Jackson (Eds.) *Innovations in Clinical Practice: A source book*. Sarasota, FL: Professional Resource Press.
- Young, K.S. y Rodgers, R. C. (1998). The relationships between depresión and Internet addiction. *CyberPsychology and Behavior*, 1, 25-28.