



**MARIHTO**

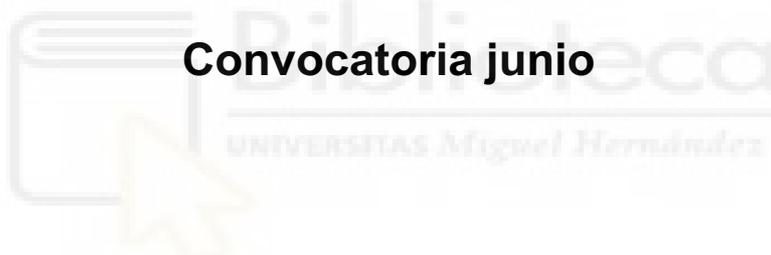
MÁSTER EN RECURSOS HUMANOS, TRABAJO Y ORGANIZACIONES

# **Máster Universitario en Gestión de Recursos Humanos, Trabajo y Organizaciones**

## **Trabajo de Fin de Máster**

**Curso 2022/2023**

**Convocatoria junio**



**Orientación:** Experimental

**Título:** La relación entre el estrés y la ansiedad por el teletrabajo y la salud psicológica (depresión) y satisfacción modulada por el apoyo social

**Estudiante:** Tatiana Ferri Díaz

**Tutora:** Eva M. Lira Rodríguez

**Código OIR:** 220523001218

Elche, 6 de junio de 2023

## **RESUMEN**

El objetivo de este trabajo es analizar la relación entre el estrés y la ansiedad por el teletrabajo y la salud y satisfacción modulada por el apoyo social. Para ello se analiza una muestra de 51 sujetos que teletrabajan. Los resultados muestran que el teletrabajo afecta negativamente la depresión de hombres y mujeres, aunque los hombres perciben mayor impacto que las mujeres. Asimismo, la ansiedad derivada del uso de la tecnología afecta negativamente la depresión de manera similar a hombres y mujeres. Por otro lado, el apoyo familiar alto neutralizó la relación negativa entre tecnoestrés y satisfacción. Sin embargo, el apoyo de amigos, en las mujeres, amortigua la relación negativa entre tecnoestrés y satisfacción. Finalmente, el apoyo familiar y de amigos amortigua la relación negativa entre ansiedad debida al teletrabajo y la satisfacción.

Palabras clave: Teletrabajo, apoyo social percibido, satisfacción, depresión, estrés, ansiedad.

## **ABSTRACT**

The aim of this study is to analyze the relationship between telework stress and anxiety and health and satisfaction as modulated by social support. To this end, a sample of 51 teleworkers is analyzed. The results show that telework negatively affects the depression of both men and women, although men perceive a greater impact than women. Likewise, anxiety derived from the use of technology negatively affects depression in a similar way for men and women. On the other hand, high family support neutralized the negative relationship between technostress and satisfaction. However, support from friends, in women, buffered the negative relationship between technostress and satisfaction. Finally, family and friends' support buffered the negative relationship between telework anxiety and satisfaction.

Keywords: Teleworking, perceived social support, satisfaction, depression, stress, anxiety.

## INDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	4
2. MARCO TEÓRICO.....	4
Factores de riesgo psicosocial en el trabajo.....	4
Apoyo social.....	5
Bienestar subjetivo.....	6
3. OBJETIVO E HIPÓTESIS.....	6
a. Objetivo general.....	6
b. Hipótesis.....	7
4. METODOLOGÍA.....	7
a. Participantes.....	7
b. Materiales/Instrumentos.....	7
5. RESULTADOS.....	8
6. DISCUSIÓN.....	12
a. Aportaciones.....	12
b. Limitaciones y propuestas del estudio .....	13
7. REFERENCIAS.....	14



## 1. INTRODUCCIÓN

Según el Real Decreto-ley 28/2020, de 22 de septiembre de trabajo a distancia, éste es entendido como aquel trabajo que se realiza fuera de los establecimientos y centros habituales de la empresa y del que el teletrabajo es una subespecie. Por tanto, el teletrabajo es una modalidad de trabajo a distancia que conlleva el uso de tecnologías para la realización de la actividad laboral (Herrero, Alberich, Vicente y García, 2018). Es decir, suele hacer referencia a una nueva forma de llevar a cabo la actividad laboral, de manera retirada a las oficinas, instalaciones, comercios, etc. (Santillán-Marroquín, 2020). No existe un acuerdo en cuanto al lugar de ejecución (Chávez, 2020), en consecuencia Chávez (2020) y Romero (2020) lo resumen de la siguiente manera: 1) Se debe realizar en un lugar geográfico diferente a donde se centralizan los procesos principales de la empresa, 2) es necesario realizar la actividad laboral mediante el uso de tecnologías de la información y la comunicación (TICs), 3) es una forma de organización y realización de la actividad laboral diferente al habitual, en el cual se modifican las formas tradicionales de comunicación interna generando diferentes mecanismos de control y seguimiento, y 4) se debe acordar por ambas partes en el contrato la modalidad de empleo que se va a llevar a cabo. Además, esta modalidad de trabajo ha adquirido un gran protagonismo en nuestras vidas debido a la situación actual ocasionada por la pandemia de la COVID-19 (Peiró y Soler, 2020), lo que ha implicado cambios en la forma de relacionarnos a través de las TICs (Hernández y Chaparro-Medina, 2021). Debido a que el teletrabajo es una forma óptima de trabajar que permite ahorrar costes a las empresas y mejorar su competitividad, gracias en parte a un aumento de la flexibilidad (Santillán-Marroquín, 2020) se está popularizando cada vez más su uso en las empresas (Miglioretti et al., 2021). No obstante, para que las empresas puedan llevar a cabo esta modalidad de trabajo es necesario que tengan una cultura organizacional, poseer tecnología de vanguardia y seguir la legislación vigente (Santillán-Marroquín, 2020). Además, el teletrabajo depende en gran parte de cómo va evolucionando la tecnología, del uso que se da en las empresas y de los cambios que se van dando en la sociedad (Chávez, 2020). Estos cambios de estilos de vida tecnológicos tienen consecuencias, tanto para las personas como para las organizaciones, y la sociedad en general que pueden derivar en problemas técnicos, además de problemas humanos y sociales (Salanova, 2007), lo que ha llevado a un desencanto con el teletrabajo, además de la repercusión que tiene sobre la salud cuyos efectos irán emergiendo cada vez más con el paso del tiempo (Vicente-Pachés, 2020). De hecho, el aumento del uso de la tecnología ha creado un estrés y una carga adicionales para muchos trabajadores (Ruiz-Frutos et al., 2021). Es por ello que el objetivo del presente estudio es analizar la relación entre el estrés y la ansiedad por el teletrabajo y la salud modulada por el apoyo social.

## 2. MARCO TEÓRICO

### *Factores de riesgo psicosocial en el trabajo*

Gollac (2011) define los riesgos psicosociales del trabajo como aquellas condiciones del empleo y los factores organizacionales que suponen un peligro para la salud física, mental y social. Marente

(2006) y Salanova (2007) definen el estrés laboral como el desequilibrio percibido entre las demandas profesionales y la capacidad de la persona para llevarlas a cabo. Una forma de estrés al que hacen referencia los usuarios de las TICs de manera constante es el tecnoestrés (Alfaro de Prado Sagrera, 2009). Sin embargo, la causa de efectos psicosociales negativos no es la mera exposición a las TICs, existen variables que intervienen, median y modulan, como son la valoración de la experiencia pasada con el manejo de las TICs, las actitudes y las creencias de autoeficacia relacionadas con el uso de la tecnología entre otras (Chua et al., 1999; Salanova y Schaufeli, 2000; Salanova et al., 2001). Según Martínez (2011) el tecnoestrés se refiere al impacto negativo en el bienestar físico y mental de la implantación casi obligatoria de las nuevas tecnologías en todos los ámbitos: trabajo, ocio y vida privada. El término se refiere específicamente al malestar y a las secuelas psicológicas y físicas que produce el puesto de trabajo electrónico y el uso intensivo de las TICs en el ámbito laboral, pero también en el ocio y en la vida familiar. Por su parte, Fernández (2010) asocia el tecnoestrés a los efectos provocados por los cambios acaecidos en el mundo del trabajo y en las organizaciones por el uso de las tecnologías. Por tanto, el tecnoestrés es una consecuencia negativa del uso de las tecnologías, las cuales no se limitan al ámbito laboral, sino que afectan también la familia y las interacciones sociales en general (Cardenas-Velasquez y Bracho-Paz, 2020). Para evitar daños y efectos negativos no deseados debido a los cambios que generan las tecnologías, se requiere prevención y asesoramiento, para así evitar el impacto en la eficacia de las empresas y necesidades psicosociales de los trabajadores (Salanova, 2007).

#### *Apoyo social*

El apoyo social es un constructo multidimensional, definido como las provisiones instrumentales o expresivas, reales o percibidas, procedentes de la sociedad o la comunidad, amistades íntimas y redes sociales que suceden en situaciones variadas, tanto cotidianas como de crisis (Dambi et al., 2018; Vongsirimas et al., 2018). Incorpora elementos tanto tangibles como intangibles, pudiendo ser de tipo material, como de información (consejos), emocional (ofrecimiento de simpatía), o de pertenencia (afiliación con otros) (Bowen et al., 2014). Diversos estudios muestran que los sujetos que muestran mayores niveles de ansiedad, depresión, alta frecuencia cardiaca y presión arterial, así como pensamientos irracionales e incluso ideas suicidas ante situaciones estresantes, reportan percibir bajos niveles de apoyo social (Latkin y Curry, 2003; Orthner et al., 2004). Así pues, el apoyo social es un factor importante para mantener una buena salud física y psicológica (Ozbay et al., 2007). Además, tener altos niveles de apoyo social pueden servir como defensa ante problemas como la depresión, la ansiedad, bienestar subjetivo y la mala calidad de vida (Chen et al., 2020).

Las personas que son optimistas, asertivas, que poseen una alta autoestima, habilidades sociales adecuadas y que son extrovertidas, tendrán más probabilidad de percibir altos niveles de apoyo de diversos grupos sociales y lograrán sentirse más satisfechas con ello. Por el contrario, las personas con una autoestima baja, poco optimistas, con un locus de control externo, con tendencia a la depresión y, en general, las que se sienten menos apoyadas socialmente, se perciben de manera

negativa respecto a sus habilidades sociales, dando como resultado pobres e inseguras relaciones con limitado acceso al apoyo social (Palomar y Cienfuegos, 2007).

De acuerdo con Green y Rodgers (2001), el apoyo social es utilizado para aliviar los efectos del estrés. La interacción entre los miembros de una red social puede ayudar a superar las demandas del entorno. En este aspecto la organización y el apoyo familiar son clave para prevenir el conflicto trabajo-familia y mejorar el bienestar. Éstos serían los principales apoyos para lograr este objetivo (Lapierre y Allen, 2006; Herrera, 2021). Por lo tanto, brindando apoyo social al teletrabajador aumentará su adaptación al entorno relacionándose con una mayor satisfacción laboral y, en consecuencia, verá reducida la tensión psicológica para finalmente lograr resultados positivos deseables (Bentley et al., 2016; Molina et al., 2021; Vicente-Pachés, 2020).

#### *Bienestar subjetivo*

Se entiende por bienestar subjetivo el grado de satisfacción de un individuo con diferentes áreas de su vida (Palomar, 2000). Se han encontrado indicadores que correlacionan con una mayor satisfacción con la vida según la experiencia previa con el teletrabajo (Ono y Mori, 2021). En lo relacionado con la satisfacción laboral, hay evidencias de que puede generar mejoras en la salud, felicidad, bienestar subjetivo y la autoestima de los trabajadores, lo cual puede influir en el rendimiento organizacional (Satuf et al., 2016). Según el estudio de Ramírez-Gañan et al. (2020), hay una relación positiva entre la satisfacción laboral y el bienestar subjetivo con la gestión de la felicidad laboral. Esto las convierte en herramientas significativas para agregar valor a una organización, generando una ventaja competitiva. Por otro lado, las razones por las que puede haber un deterioro del bienestar, debido al uso de las TICs pueden ser la sobrecarga de trabajo, aislamiento y el estar siempre disponible por el uso continuo de la tecnología (Mann y Holdsworth, 2003; Matusik y Mickel, 2011; Weinert et al., 2014; Wang et al., 2021). Son diversos los estudios que han mostrado la existencia de una relación estrecha entre el apoyo social y el bienestar subjetivo (Ahluwalia et al., 1998; Davis, Morris, y Kraus, 1998; Henly et al., 2005). Se ha establecido que un incremento en el bienestar subjetivo promueve una alta percepción de control sobre el ambiente, lo que le permite al sujeto tener un mayor acceso a las redes de apoyo social y experimentar como estresantes un menor número de eventos (Bolger y Schilling, 1991). Por otro lado, el apoyo social también va a influir en el bienestar experimentado por el sujeto (Sánchez, 1998), pues por medio de él se transmiten conocimientos con el fin de mejorar las habilidades de los sujetos para afrontar problemas, se potencian lazos sociales y hace posible el cambio de actitudes (Barrón, 1996).

### **3. OBJETIVO E HIPÓTESIS**

#### **3.1. Objetivo general.**

El objetivo de este trabajo es analizar la relación entre el estrés y la ansiedad por el teletrabajo y la salud psicológica (depresión) y satisfacción modulada por el apoyo social.

### 3.3. Hipótesis

En base a los estudios previamente expuestos se plantean las siguientes hipótesis:

Hipótesis 1. La relación entre el estrés debido al teletrabajo (tecnoestrés) y la depresión estará modulada por el sexo y el apoyo social [trabajo (H1a), familia (H1b) y amigos (H1c)].

Hipótesis 2. La relación entre la ansiedad debido al teletrabajo (tecno ansiedad) y la depresión estará modulada por el sexo y el apoyo social [trabajo (H2a), familia (H2b) y amigos (H2c)].

Hipótesis 3. La relación entre el estrés debido al teletrabajo (tecnoestrés) y la satisfacción estará modulada por el sexo y el apoyo social [trabajo (H3a), familia (H3b) y amigos (H3c)].

Hipótesis 4. La relación entre la ansiedad debido al teletrabajo (tecno ansiedad) y la satisfacción estará modulada por el sexo y el apoyo social [trabajo (H4a), familia (H4b) y amigos (H4c)].

## 4. METODOLOGÍA

### 4.1. Participantes.

La muestra está compuesta por 50 trabajadores (22 hombres, los cuales suponen un 44% del total de la muestra y por 28 mujeres que suponen el 56%) de organizaciones de 6 sectores diferentes: 4 personas del sector de la Industria y Producción (7,8%), sector de la Construcción con un total de 7 personas (13,7%), sector Servicios con un total de 23 personas (45,1%) y estudiantes con un total de 2 persona (3,9%) y otros sectores con un total de 15 personas (29,4%). Por tanto, como podemos observar, aunque la muestra no es muy amplia, he podido conocer la perspectiva de diferentes sectores. En lo referente a la edad de los participantes oscila entre los 25 años a los 48, siendo la edad media de los participantes es de 31.98 años (DT=6.10 años).

### 4.3. Materiales / Instrumentos.

A continuación, se describen los instrumentos utilizados para la evaluación de las diferentes variables. La escala de respuesta de las medidas es de 1 a 5 donde "1" es nada y "5" es mucho.

*Estrés por el teletrabajo.* Se ha medido con siete ítems del Cuestionario de Escala de Estrés Percibido (PSS; Cohen et al., 1983). El alpha de Cronbach es de .83.

*Ansiedad por el teletrabajo.* Se ha medido mediante los 7 ítems del cuestionario de salud general "General Health Questionnaire" (GHQ-12; Golderberg y Williams, 1988). La fiabilidad de la escala es de .88.

*Depresión.* Se ha medido mediante los 5 ítems del cuestionario de salud general "General Health Questionnaire" (GHQ-12; Golderberg y Williams, 1988). La fiabilidad de la escala es de .87.

*Apoyo social.* Se ha medido mediante la escala de Apoyo Social percibido de (Palomar, Matus y Victorio, 2013). Esta escala consta de 13 ítems distribuidos en tres dimensiones: el apoyo social, el apoyo familiar y el apoyo de amigos. La primera dimensión se compone de 6 ítems ( $\alpha = .89$ ), la segunda de 4 ítems ( $\alpha = .95$ ) y la tercera de 3 ítems ( $\alpha = .90$ ). La fiabilidad de la escala a nivel global es de .94.

*Satisfacción laboral.* Se ha medido con siete ítems de la escala de Satisfacción SQWL de Vinopal (2010) (Versión de Román, 2011). La fiabilidad es de .78. La escala de respuesta oscila de 1 a 5 donde "1" es nada y "5" es mucho.

Adicionalmente, se preguntó a los participantes en qué medida usaban la tecnología en su trabajo y si les gustaba usarla.

## 5. RESULTADOS

A continuación, se presentan las medias, desviaciones típicas y correlaciones de las variables del estudio.

Tabla 1.

Análisis Descriptivos y de Correlaciones

	M	DT	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1. Ansiedad teletrabajo	2.10	.72	1											
2. Estrés teletrabajo	2.39	.70	.54**	1										
3. Depresión	1.79	.84	.68**	.40**	1									
4. Satisfacción laboral	3.48	.60	-.37**	-.18	-.29*	1								
5. Apoyo social	4.32	.69	-.43**	-.39**	-.33*	.40**	1							
6. Apoyo familiar	4.20	.90	-.24	-.25	-.38**	.34*	.72**	1						
7. Apoyo de amigos	4.03	.90	-.36**	-.43**	-.29*	.23	.71**	.55**	1					
8. Ansiedad	4.22	.71	-.39**	-.40**	-.38**	.38**	.93**	.87**	.82**	1				
9. Uso TICS trabajo	4.57	.61	-.09	-.13	-.05	-.05	-.12	-.18	-.06	-.14	1			
10. Gusta usar TICS	4.14	.66	-.14	-.25	-.17	.37**	.20	.18	.26	.24	.30*	1		
11. Sexo	1.45	.50	-.26	-.00	-.40**	-.13	-.15	-.02	.01	-.07	-.27	-.19	1	
12. Edad	32.29	6.44	.16	.23	.16	.06	-.12	-.09	-.29*	-.17	.25	.19	-.30*	1

Nota. \* $p < .05$ ; \*\* $p < .01$

La hipótesis 1a planteaba que la relación entre el estrés debido al teletrabajo (tecnoestrés) y la depresión estaría modulada por el sexo y el apoyo social (trabajo). Tal y como se observa en la figura 1 el teletrabajo afecta negativamente la depresión de hombres y mujeres, aunque los hombres perciben mayor impacto que las mujeres, esta interacción no alcanza el nivel de significación requerido ( $B = -.53$ ,  $p = .17$ ). Por otro lado, el apoyo social no modula la relación entre tecnoestrés y depresión ( $B = -.05$ ,  $ns$ ). Por tanto, se rechaza la H1a.

La hipótesis 1b planteaba que la relación entre el estrés debido al teletrabajo (tecnoestrés) y la depresión estaría modulada por el sexo y el apoyo social (familiar). Tal y como se observa en la figura 2 el teletrabajo afecta negativamente la depresión de hombres y mujeres, aunque los hombres perciben mayor impacto que las mujeres ( $B = -.63$ ,  $p = .08$ ). Por otro lado, el apoyo social familiar no modula la relación entre tecnoestrés y depresión ( $B = .10$ ,  $ns$ ). Por tanto, se acepta parcialmente la H1b.

La hipótesis 1c planteaba que la relación entre el estrés debido al teletrabajo (tecnoestrés) y la depresión estaría modulada por el sexo y el apoyo social (amigos). Tal y como se observa en la figura 3 el teletrabajo afecta negativamente la depresión de hombres y mujeres, aunque los hombres perciben mayor impacto que las mujeres ( $B = -.70$ ,  $p < .05$ ). Por otro lado, el apoyo social de los amigos no modula la relación entre tecnoestrés y depresión ( $B = .04$ ,  $ns$ ). Por tanto, se acepta parcialmente la H1c.

Tabla 2

Análisis de regresión para depresión

Variable de estudio	B	R <sup>2</sup>	Δr <sup>2</sup>
Tecnoestrés	.97		
Apoyo Social Trabajo	-.14		
Sexo	1.99*		
Tecnoestrés*Apoyo Social	-.05		
Teletrabajo*Sexo	-.53	.42**	.04

Nota: B son los coeficientes de regresión no estandarizados. †<,10 \* p < ,05 \*\* p < ,01

Tabla 3

Análisis de regresión para depresión

Variable de estudio	B	R <sup>2</sup>	Δr <sup>2</sup>
Tecnoestrés	,41		
Apoyo Social Familiar	-,50		
Sexo	2,16**		
Tecnoestrés*Apoyo Social	,10		
Teletrabajo*Sexo	-,63†	,45**	.04

Nota: B son los coeficientes de regresión no estandarizados. †<,10 \* p < ,05 \*\* p < ,01

Tabla 4

Análisis de regresión para depresión

Variable de estudio	B	R <sup>2</sup>	Δr <sup>2</sup>
Tecnoestrés	,78		
Apoyo Social Amigos	-,18		
Sexo	2,35**		
Tecnoestrés*Apoyo Social	,04		
Teletrabajo*Sexo	-,70*	,39**	.06†

Nota: B son los coeficientes de regresión no estandarizados. †<, 10 \* p < ,05 \*\* p < ,01

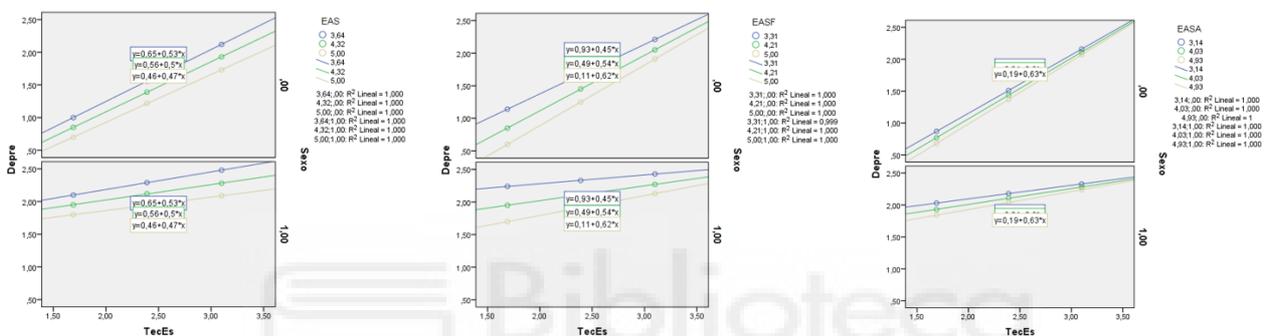


Figura 1. Análisis de regresión para depresión (apoyo social trabajo)

Figura 2. Análisis de regresión para depresión (apoyo social familiar)

Figura 3. Análisis de regresión para depresión (apoyo social amigos)

La hipótesis 2 planteaba que la relación entre la ansiedad debido al teletrabajo (tecno ansiedad) y la depresión estaría modulada por el sexo y el apoyo social (trabajo, H2a), (familia, h2b) y (amigos, H2c). Tal y como se observa en la figura 4, 5 y 6 la ansiedad derivada del uso de la tecnología “tecno ansiedad” afecta negativamente la depresión de manera similar a hombres y mujeres. Por otro lado, el apoyo social [trabajo (B=.02, ns), familiar (B=.01, ns) y amigos (B=.09, ns)] no modula la relación entre “tecno ansiedad” y depresión. Por tanto, se rechaza la H2.

Tabla 5

Análisis de regresión para depresión

Variable de estudio	B	R <sup>2</sup>	Δr <sup>2</sup>
Tecno ansiedad	,65		
Apoyo Social Trabajo	-,21		
Sexo	,75		
Tecnoestrés*Apoyo Social	,02		
Teletrabajo*Sexo	-,14	,53**	.01

Nota: B son los coeficientes de regresión no estandarizados. †<,10 \* p < ,05 \*\* p < ,01

Tabla 6

Análisis de regresión para depresión

Variable de estudio	B	R <sup>2</sup>	Δr <sup>2</sup>
Tecno ansiedad	,70		
Apoyo Social Familiar	-,25		
Sexo	,70**		
Tecnoestrés*Apoyo Social	,01		
Teletrabajo*Sexo	-,13	,58**	.01

Nota: B son los coeficientes de regresión no estandarizados. †<,10 \* p < ,05 \*\* p < ,01

Tabla 7

Análisis de regresión para depresión

Variable de estudio	B	R <sup>2</sup>	Δr <sup>2</sup>
Tecno ansiedad	,43		
Apoyo Social Amigos	-,28		
Sexo	,72		
Tecnoestrés*Apoyo Social	,09		
Teletrabajo*Sexo	-,15	,53**	.01

Nota: B son los coeficientes de regresión no estandarizados. †<,10 \* p < ,05 \*\* p < ,01

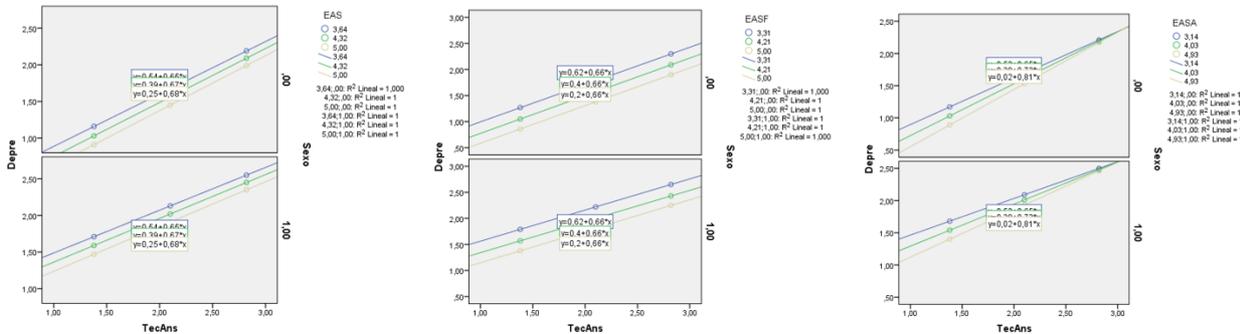


Figura 4. Análisis de regresión para depresión (apoyo social trabajo)

Figura 5. Análisis de regresión para depresión (apoyo social familiar)

Figura 6. Análisis de regresión para depresión (apoyo social amigos)

La hipótesis 3 planteaba la relación entre el estrés debido al teletrabajo (tecnoestrés) y la satisfacción estaría modulada por el sexo y el apoyo social (trabajo H3a, familia H3b y amigos H3c). Los resultados muestran un patrón similar de la relación entre tecnoestrés y satisfacción laboral en hombres y en mujeres para apoyo social y familiar, tal y como se observa en las figuras 7 y 8. El patrón de la relación es diferente para el apoyo de amigos. La relación entre tecnoestrés y satisfacción es negativa cuándo no hay apoyo social (en el trabajo), no afecta cuándo el nivel de apoyo es medio y la relación es positiva cuándo el apoyo social (en el trabajo) es alto. El patrón de la relación para el apoyo familiar tal y como se ve en la figura 8 muestra una relación negativa entre tecnoestrés y satisfacción laboral para apoyo familiar bajo y medio. Sin embargo, el apoyo familiar alto neutralizó la relación negativa entre tecnoestrés y satisfacción. El patrón de la relación para el apoyo de amigos tal y como se ve en la figura 9 muestra una relación negativa con independencia del apoyo de los amigos en hombres, en las mujeres se observa que un alto apoyo de los amigos amortigua la relación negativa entre tecnoestrés y satisfacción. Estos patrones en la relación modulada se han graficado para visualizar La interacción, aunque no alcanzan los niveles de significación requerida. Por tanto, se rechaza la H3.

Tabla 8

Análisis de regresión para satisfacción

Variable de estudio	B	R <sup>2</sup>	Δr <sup>2</sup>
Tecnoestrés	-,66		
Apoyo Social Trabajo	-,07		
Sexo	,24		
Tecnoestrés*Apoyo Social	,16		
Teletrabajo*Sexo	-,07	,17†	.01

Nota: B son los coeficientes de regresión no estandarizados. †<,10 \* p < ,05 \*\* p < ,01

Tabla 9

Análisis de regresión para satisfacción

Variable de estudio	B	R <sup>2</sup>	Δr <sup>2</sup>
Tecnoestrés	-,61		

Apoyo Social Familiar	-,10		
Sexo	,12		
Tecnoestrés*Apoyo Social	,12		
Teletrabajo*Sexo	,01	,15	.01

Nota: B son los coeficientes de regresión no estandarizados. †<,10 \* p < ,05 \*\* p < ,01

Tabla 10

Análisis de regresión para satisfacción

Variable de estudio	B	R <sup>2</sup>	Δr <sup>2</sup>
Tecnoestrés	-,65		
Apoyo Social Amigos	-,18		
Sexo	-,11		
Tecnoestrés*Apoyo Social	,11		
Teletrabajo*Sexo	,11	,10	.02

Nota: B son los coeficientes de regresión no estandarizados. †<, 10 \* p < ,05 \*\* p < ,01

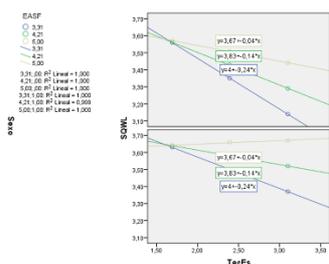
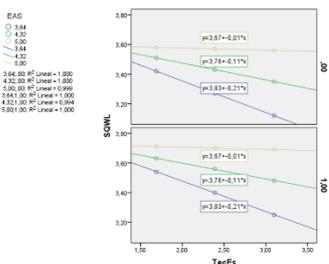
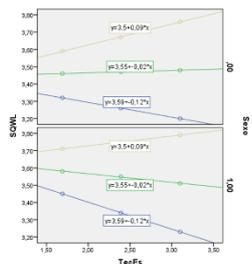


Figura 7. Análisis de regresión para satisfacción (apoyo social trabajo)

Figura 8. Análisis de regresión para satisfacción (apoyo social familiar)

Figura 9. Análisis de regresión para satisfacción (apoyo social amigos)

La hipótesis 4 planteaba la relación entre la ansiedad debida al teletrabajo (tecno ansiedad) y la satisfacción estaría modulada por el sexo y el apoyo social (trabajo H4a, familia H4b y amigos H4c). Tal y como muestran los resultados la relación negativa entre la ansiedad debida al teletrabajo (tecno ansiedad) y la satisfacción es menos intensa cuanto mayor es el apoyo social (trabajo). Además, esta relación negativa entre tecno ansiedad y satisfacción modulada (amortiguada o aminorada) por el apoyo familiar (B=.20, p=.08) y apoyo de amigos (B=.18, p=.08) es significativa. Por tanto, la H4b y H4c se aceptan parcialmente.

Tabla 11

Análisis de regresión para satisfacción

Variable de estudio	B	R <sup>2</sup>	Δr <sup>2</sup>
Tecno ansiedad	-1,12†		
Apoyo Social Trabajo	-,31		
Sexo	,41		
Tecnoestrés*Apoyo Social	,21		
Teletrabajo*Sexo	-,09	,26**	.03

Nota: B son los coeficientes de regresión no estandarizados. †<,10 \* p < ,05 \*\* p < ,01

Tabla 12

Análisis de regresión para satisfacción

Variable de estudio	B	R <sup>2</sup>	Δr <sup>2</sup>
Tecno ansiedad	-1,07*		
Apoyo Social Familiar	-,31		
Sexo	,59		
Tecnoestrés*Apoyo Social	,20†		
Teletrabajo*Sexo	-,16	,30**	.05

Nota: B son los coeficientes de regresión no estandarizados. †<,10 \* p < ,05 \*\* p < ,01

Tabla 13

Análisis de regresión para satisfacción

Variable de estudio	B	R <sup>2</sup>	Δr <sup>2</sup>
Tecno ansiedad	-1,04*		
Apoyo Social Amigos	-,36		
Sexo	,72		
Tecnoestrés*Apoyo Social	,18†		

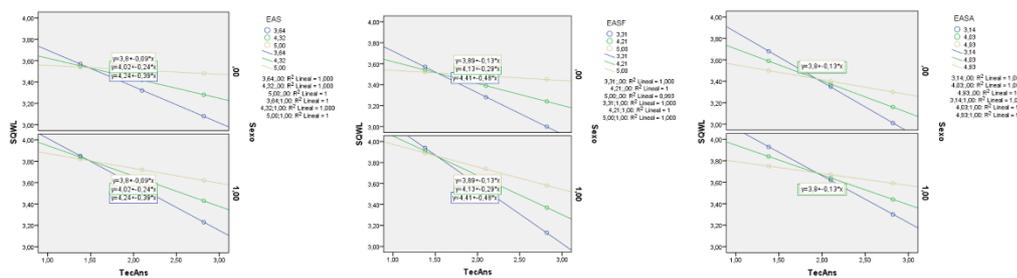


Figura 10. Análisis de regresión para satisfacción (apoyo social trabajo)

Figura 11. Análisis de regresión para satisfacción (apoyo social familiar)

Figura 12. Análisis de regresión para satisfacción (apoyo social amigos)

## 6. DISCUSIÓN

### 6.1. Aportaciones

La hipótesis 1 planteaba que la relación entre el estrés debido al teletrabajo (tecnoestrés) y la depresión estaría modulada por el sexo y el apoyo social (trabajo). Los resultados muestran que el teletrabajo afecta negativamente la depresión de hombres y mujeres, aunque los hombres perciben mayor impacto que las mujeres y el apoyo social no estaría modulando la relación entre tecnoestrés y depresión. Estos resultados apoyan lo mostrado por Tomasina y Pisani (2022). Sin embargo, no apoya lo sugerido por Mejia (2021).

La hipótesis 2 planteaba que la relación entre la ansiedad debido al teletrabajo (tecno ansiedad) y la depresión estaría modulada por el sexo y el apoyo social (trabajo, H2a), (familia, h2b) y (amigos, H2c). Los resultados muestran que la ansiedad derivada del uso de la tecnología “tecno ansiedad” afecta negativamente la depresión de manera similar a hombres y mujeres. Por otro lado, el apoyo social, familiar y amigos no modula la relación entre “tecno ansiedad” y depresión. Estos resultados están en línea con Flores Díaz (2021). Sin embargo, no apoyan lo encontrado por Garipey et al. (2016).

La hipótesis 3 planteaba la relación entre el estrés debido al teletrabajo (tecnoestrés) y la satisfacción estaría modulada por el sexo y el apoyo social (trabajo H3a, familia H3b y amigos H3c). Los resultados muestran un patrón similar de la relación entre tecnoestrés y satisfacción laboral en hombres y en mujeres para apoyo social y familiar. El patrón de la relación es diferente para el apoyo de amigos. La relación entre tecnoestrés y satisfacción es negativa cuándo no hay apoyo social (en el trabajo), no afecta cuándo el nivel de apoyo es medio y la relación es positiva cuándo el apoyo social (en el trabajo) es alto. El patrón de la relación para el apoyo familiar muestra una relación negativa entre tecnoestrés y satisfacción laboral para apoyo familiar bajo y medio. Sin embargo, el apoyo familiar alto neutralizó la relación negativa entre tecnoestrés y satisfacción. El patrón de la relación para el apoyo de amigos muestra una relación negativa con independencia del apoyo de los amigos en hombres, en las mujeres se observa que un alto apoyo de los amigos amortigua la relación negativa entre tecnoestrés y satisfacción. Estos patrones en la relación

modulada se han graficado para visualizar la interacción, aunque no alcanzan los niveles de significación requerida. Por tanto, se rechaza la H3. En un estudio sobre el efecto mediador del apoyo social entre estrés laboral y el bienestar mental se encontró cómo los niveles de apoyo social son similares para hombres y mujeres en Europa, lo que sugiere que el género tiene poco impacto en el nivel de apoyo social que recibe un trabajador (Rivera-Torres et al., 2013). Estos resultados están en línea con los trabajos de Suh y Lee (2017) que mostraban que un trabajador ya sea hombre o mujer expuesto a elevados niveles de tecnoestrés estará menos satisfecho, lo que afectará negativamente a su desempeño, mermando la productividad. Por otro lado, estos resultados no apoyan en parte lo mostrado por Yan et al. (2013) y García (2019) en apoyo social unido a satisfacción.

La hipótesis 4 planteaba la relación entre la ansiedad debida al teletrabajo (tecno ansiedad) y la satisfacción estaría modulada por el sexo y el apoyo social (trabajo H4a, familia H4b y amigos H4c). Los resultados nos llevan a aceptar la hipótesis, aunque solo de manera parcial, ya que la relación entre tecnoansiedad y la satisfacción estaría modulada solo por el apoyo familiar y de amigos. Sin embargo, el apoyo en el trabajo no consigue amortiguar totalmente el impacto. Esto es probable que suceda debido a que los elementos inmateriales, como pueden ser los consejos o la simpatía, son más potentes en familiares y amigos ayudando a sobrellevar la carga de trabajo. Sin embargo, en el trabajo sería interesante mantener una cultura de trabajo inclusiva y solidaria y proporcionar apoyo técnico y psicológico para garantizar el bienestar de los empleados. Investigaciones anteriores han subrayado el impacto que el apoyo social recibido en el trabajo tiene en el bienestar de los empleados (Charoensukmongkol y Phungsoonthorn, 2021) y han identificado que un mayor apoyo organizativo y social está relacionado con una menor ansiedad (Ochoa, 2021). Además, Wang et al. (2008) demostraron que el apoyo social en el trabajo puede ser igualmente importante tanto para hombres como para mujeres para preservar una buena salud mental. Estos resultados están en línea con Günther-Bel et al. (2020). Y no apoyan totalmente lo sugerido por Gilabert, (2021).

## **6.2. Limitaciones y propuestas del estudio**

En este estudio, identificamos varias posibles limitaciones que deben ser consideradas. En primer lugar, debido al pequeño tamaño de la muestra de solo 51 trabajadores, es muy probable que se produzca un error de tipo II. Con base en los resultados, estos indican que la ansiedad derivada del uso de la tecnología “tecno ansiedad” afecta negativamente la depresión de manera similar a hombres y mujeres. Esto puede ser debido a cómo se combina la vida personal y laboral con la intensificación del trabajo. Las similitudes entre hombres y mujeres llevan a reflexionar sobre los cambios que se están produciendo a nivel cultural y reconocer que los trabajadores remotos varones se involucran cada vez más en el trabajo doméstico y de cuidados, lo que puede reducir la segregación de género existente (Giovanis, 2018). Por lo cual sería conveniente realizar estudios para analizar en primer lugar si esta sobrecarga se debe a una distribución más equitativa de las tareas, por un aumento de las demandas laborales o se debe a otros factores.

Finalmente, hay factores que causan tecnoestrés, como la sobrecarga cuantitativa y cualitativa tecnológica, se debería considerar más variables en futuras investigaciones. Como podría ser el apoyo técnico para ayudar a reducir el impacto del tecnoestrés (Carabel et al., 2020) y posibles variables amortiguadoras o moduladoras. Por otro lado, sería interesante incluir también como fuentes en el análisis el entorno familiar y variables como la conciliación familiar, ya que el teletrabajo afecta no solo al teletrabajador sino a todos los miembros de la familia (Romero, 2020).

## 7. REFERENCIAS

- Alfaro de Prado Sagrera, A. (2009). Estrés tecnológico: medidas preventivas para potenciar la calidad de vida laboral. <https://hdl.handle.net/11441/83843>
- Bentley, T. A., Teo, S. T., McLeod, L., Tan, F., Bosua, R., & Gloet, M. (2016). The role of organisational support in teleworker wellbeing: A socio-technical systems approach. *Applied ergonomics*, 52, 207-215. <https://doi.org/10.1016/j.apergo.2015.07.019>
- Bolger, N., & Schilling, E. (1991). Personality and problems of everyday life: The role of neuroticism in exposure and reactivity to daily stressors. *Journal of Personality*, 59, 355-386. <https://doi.org/10.1111/j.1467-6494.1991.tb00253.x>
- Carabel, T. C., Meneghel, I., Martínez, N. O., & García, S. A. (2020). Nuevos retos asociados a la tecnificación laboral: el tecnoestrés y su gestión a través de la Psicología Organizacional Positiva. *Aloma: revista de psicologia, ciències de l'educació i de l'esport Blanquerna*, 38(1), 21-30. <https://doi.org/10.51698/aloma.2020.38.1.21-30>
- Cardenas-Velasquez, A. J. y Bracho-Paz, D. C. (2020). El Tecnoestrés: Una consecuencia de la inclusión de las TIC en el trabajo. *Cienciamatria*, 6(1), 295-314. <https://doi.org/10.35381/cm.v6i1.308>
- Charoensukmongkol, P., & Phungsoonthorn, T. (2021). The effectiveness of supervisor support in lessening perceived uncertainties and emotional exhaustion of university employees during the COVID-19 crisis: the constraining role of organizational intransigence. *The Journal of general psychology*, 148(4), 431-450. <https://doi.org/10.1080/00221309.2020.1795613>
- Chávez, J. D. (2020). *Entendiendo el teletrabajo* [Trabajo Fin de Grado no publicado]. Universidad Politécnica Territorial del estado Aragua. [https://www.academia.edu/42870387/Entendiendo\\_el\\_teletrabajo](https://www.academia.edu/42870387/Entendiendo_el_teletrabajo)
- Chen, J., Li, J., Cao, B., Wang, F., Luo, L., & Xu, J. (2020). Mediating effects of self-efficacy, coping, burnout, and social support between job stress and mental health among young Chinese nurses. *Journal of Advanced Nursing*, 76(1), 163-173. <https://doi.org/10.1111/jan.14208>
- Chua, S. L., Chen, D. T., y Wong, A. (1999). Computer anxiety and its correlates: a meta-analysis. *Computers in Human Behavior*, 15(5), 609-623. [https://doi.org/10.1016/s0747-5632\(99\)00039-4](https://doi.org/10.1016/s0747-5632(99)00039-4)

- Cohen, S., Kamarck, T., & Mermelstein, R. (1983). A global measure of perceived stress. *Journal of health and social behavior*, 385-396. <https://doi.org/10.2307/2136404>
- Dambi, J. M., Corten, L., Chiwaridzo, M., Jack, H., Mlambo, T., y Jelsma, J. (2018). A systematic review of the psychometric properties of the cross-cultural translations and adaptations of the Multidimensional Perceived Social Support Scale (MSPSS). *Health and Quality of Life Outcomes*, 16(1), 2-19. <https://doi.org/10.1186/s12955-018-0912-0>
- Davis, M., Morris, M., & Kraus, L. (1998). Relationship-specific and global perceptions of social support: Associations with wellbeing and attachment. *Journal of Personality and Social Psychology*, 74(2), 468-481. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.74.2.468>
- Flores Díaz, J. C. (2021). Estrés, ansiedad y depresión durante y Post-pandemia Covid-19 en Trabajadores: El Caso Ecuatoriano. *Gestión De La Seguridad Y La Salud En El Trabajo*, 2(2), 17–21. <https://doi.org/10.15765/gsst.v2i2.2107>
- García, M. D. C. M. (2019). El modelo decente de seguridad y salud laboral. Estrés y tecnoestrés derivados de los riesgos psicosociales como nueva forma de siniestralidad laboral. *Relaciones Laborales y Derecho del Empleo*.
- Garipey, G., Honkaniemi, H., & Quesnel-Vallee, A. (2016). Social support and protection from depression: systematic review of current findings in Western countries. *The British Journal of Psychiatry*, 209(4), 284-293. <https://doi.org/10.1192/bjp.bp.115.169094>
- Gilabert, E. R. (2021). El complejo impacto del teletrabajo sobre el bienestar individual. *Studies*, 58,1.
- Giovanis, Eleftherios (2018). "Are Women Happier When Their Spouse Is Teleworker?" *Journal of Happiness Studies*, 19(3), 719–54. <https://doi.org/10.1007/s10902-017-9847-0>.
- Gollac, M. (2011). Mesurer les facteurs psychosociaux de risque au travail pour les maîtriser. Paris: Ministère du Travail, de l'Emploi et du Dialogue Social.
- Green, B. y Rodgers, A. (2001). Determinants of social support among low-income mothers: A longitudinal analysis. *American Journal of Community Psychology*, 29(3), 419-442. <https://doi.org/10.1023/a:1010371830131>
- Günther-Bel, C., Vilaregut, A., Carratala, E., Torras-Garat, S., & Pérez-Testor, C. (2020). Couple and family relations early in the state-regulated lockdown during the Covid-19 pandemic in Spain: An exploratory mixed-methods study. *Family Process*, 59(3), 1060-1079. <https://doi.org/10.1111/famp.12585>
- Henly, J., Danziger, S., & Offer, S. (2005). The contribution of social support to the material well-being of low-income families. *Journal of Marriage and Family*, 67, 122-140. <https://doi.org/10.1111/j.0022-2445.2005.00010.x>
- Hernández, R. C., y Chaparro-Medina, P. M. (2021). Transformaciones en los hábitos de comunicación y sociabilidad a través del incremento del uso de redes sociodigitales en

tiempos de pandemia. *Ámbitos. Revista Internacional de Comunicación*, 52, 37-51.  
<https://doi.org/10.12795/ambitos.2021.i52.03>

- Herrera, J. (2021). El impacto del teletrabajo en el entorno laboral y familiar y los efectos en el trabajador. *Relaciones Laborales y Derecho del Empleo*.
- Herrero, M. T. V., Alberich, J. I. T., Vicente, A. T., & García, L. C. (2018). El teletrabajo en salud laboral. *CES Derecho*, 9(2), 287-297.
- Joshanloo, M. (2018) Fragility of happiness moderates the influence of negative predictors of subjective well-being. *Anxiety, Stress & Coping* 31:2, pages 222-227.  
<https://doi.org/10.1080/10615806.2017.1422094>
- Lapierre, L. M., & Allen, T. D. (2006). Work-supportive family, family-supportive supervision, use of organizational benefits, and problem-focused coping: implications for work-family conflict and employee well-being. *Journal of occupational health psychology*, 11(2), 169.  
<https://psycnet.apa.org/doi/10.1037/1076-8998.11.2.169>
- Latkin, C., y Curry, A. (2003). Stressful neighborhoods and depresión: A prospective study of the impact of neighborhood disorder. *Journal of Health and Social Behavior*, 4(1), 34-44.  
<https://doi.org/10.2307/1519814>
- Mann, S., & Holdsworth, L. (2003). The psychological impact of teleworking: stress, emotions and health. *New Technology, Work and Employment*, 18(3), 196-211.  
<https://doi.org/10.1111/1468-005X.00121>
- Marente, J. A. (2006). Profesión docente y estrés laboral: una aproximación a los conceptos de estrés laboral y burnout. *Revista Iberoamericana de Educación*.  
<https://rieoei.org/historico/deloslectores/1341Ayuso.pdf>
- Martínez, J. (2011). Tecnoestrés. *Ansiedad y adaptación a las nuevas tecnologías en la era digital. España*. Editorial Paidós. Contextos Grupo Planeta Spain.
- Matusik, S. F., & Mickel, A. E. (2011). Embracing or embattled by converged mobile devices? Users' experiences with a contemporary connectivity technology. *Human Relations*, 64(8), 1001-1030. <https://doi.org/10.1177/0018726711405552>
- Mejía Calle, E. (2021). *Prevalencia de la depresión y procrastinación en pacientes ambulatorios por efecto del teletrabajo* [Tesis doctoral no publicada]. Universidad de ICA.  
<http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/handle/autonmadeica/718>
- Miglioretti, M., Gagnano, A., Margheritti, S., & Picco, E. (2021). Not all telework is valuable. *Journal of work and Organizational Psychology*, 37(1), 11-19. <https://doi.org/10.5093/jwop2021a6>
- Molina Romo, Ó., Godino Pons, A., & Molina, A. (2021). El control del teletrabajo en tiempos de Covid-19. *Anuario IET de trabajo y relaciones laborales*, 7, 0057-70.  
<https://doi.org/10.5565/rev/aiet.93>

- Ochoa Velarde, S. A. (2021). *Factores laborales asociados al nivel de ansiedad en profesionales de primera línea del Centro de Salud de la Provincia de Anta* [Tesis doctoral no publicada]. Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/59058>
- Ono, H., & Mori, T. (2021). COVID-19 and telework: An international comparison. *Journal of quantitative description: Digital media*, 1. <https://doi.org/10.51685/jqd.2021.004>
- Orthner, D., Jones-Sanpei, H., y Williamson, S. (2004). The resilience and strengths of low-income families. *Family Relations*, 53(2), 159-167.
- Ozbay, F., Johnson, D. C., Dimoulas, E., Morgan Iii, C. A., Charney, D., & Southwick, S. (2007). Social support and resilience to stress: from neurobiology to clinical practice. *Psychiatry (Edgmont)*, 4(5), 35.
- Palomar, J. (2000). The development of an instrument to measure quality of life in Mexico City. *Social Indicators Research*, 50, 187- 208. <https://doi.org/10.1002/ajp.22307>
- Palomar, J. y Cienfuegos, Y. (2007). Pobreza y apoyo social: un estudio comparativo en tres niveles socioeconómicos. *Revista Interamericana de Psicología*, 41(2), 177-188.
- Peiró, J. M., y Soler, A. (2020). El impulso al teletrabajo durante el COVID-19 y los retos que plantea. *IvieLAB*, 1, 1-10.
- Ramírez-Gañan, Andrea E.; Orozco-Quintero, Daniela & Garzón-Castrillón, Manuel A. (2020) Gestión de la felicidad, bienestar subjetivo y la satisfacción laboral. *Dimensión Empresarial*, 18(2). <https://doi.org/10.15665/dem.v18i2.2057>
- Real Decreto-ley 28/2020, de 22 de septiembre, de trabajo a distancia. <https://www.boe.es/eli/es/rdl/2020/09/22/28/con>
- Rivera-Torres, P., Araque-Padilla, R. A., & Montero-Simó, M. J. (2013). Job stress across gender: the importance of emotional and intellectual demands and social support in women. *International journal of environmental research and public health*, 10(1), 375-389. <https://doi.org/10.3390/ijerph10010375>
- Romero, J. M. (2020). Teletrabajo: modalidad en expansión. *Enfoques jurídicos*, 2, 121-133. <https://doi.org/10.25009/ej.v0i2.2550>
- Ruiz-Frutos, C., Ortega-Moreno, M., Allande-Cussó, R., Ayuso-Murillo, D., Dominguez-Salas, S., & Gomez-Salgado, J. (2021). Sense of coherence, engagement, and work environment as precursors of psychological distress among non-health workers during the COVID-19 pandemic in Spain. *Safety science*, 133, 105033. <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2020.105033>
- Salanova, M. (2007). Nuevas tecnologías y nuevos riesgos psicosociales en el trabajo.
- Salanova, M. y Schaufeli, W. B. (2000). Exposure to information technologies and its relation to burnout. *Behaviour & Information Technology*, 19(5), 385-392. <https://doi.org/10.1080/014492900750000081>

- 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.
- Sánchez, F. (1998). Apoyo social, integración social y salud mental. *Revista de Psicología Social*, 13,537-544. <https://doi.org/10.1174/021347498760349797>
- Santillán-Marroquín, W. (2020). El teletrabajo en el COVID-19. *CienciAmérica*, 9(2), 65-76. <https://doi.org/10.33210/ca.v9i2.289>
- Satuf, C.; Monteiro, S.; Pereira, H.; Esgalhado, G.; Afonso R.M. & Loureiro M. (2016): The protective effect of job satisfaction in health, happiness, well-being and self-esteem, *International Journal of Occupational Safety and Ergonomics*, <https://doi.org/10.1080/10803548.2016.1216365>
- Suh, A., & Lee, J. (2017). Understanding teleworkers' technostress and its influence on job satisfaction. *Internet Research*.
- Suh, A., & Lee, J. (2017). "Understanding teleworkers' technostress and its influence on job satisfaction", *Internet Research*, Vol. 27 No. 1, pp. 140-159. <https://doi.org/10.1108/IntR-06-2015-0181>
- Tomasina, F., & Pisani, A. (2022). Pros y contras del teletrabajo en la salud física y mental de la población general trabajadora: una revisión narrativa exploratoria. <https://doi.org/10.12961/aprl.2022.25.02.07>
- Vicente-Pachés, F. (2020). Teletrabajo y salud laboral en la era COVID: el nuevo marco normativo de prevención de riesgos laborales en el teletrabajo. <http://hdl.handle.net/10234/193231>
- Vongsirimas, N., Phetrasuwan, S., Thanoi, W., y Yobas, P. K. (2018). Psychometric properties of the Multi-dimensional Scale of Perceived Social Support among Thai youth. *Thai Pharmaceutical and Health Science Journal*, 13(3), 135-141.
- Wang, B., Liu, Y., Qian, J., & Parker, S. K. (2021). Achieving effective remote working during the COVID-19 pandemic: A work design perspective. *Applied psychology*, 70(1), 16-59. <https://doi.org/10.1111/apps.12290>
- Wang, J., Lesage, A., Schmitz, N., & Drapeau, A. (2008). The relationship between work stress and mental disorders in men and women: findings from a population-based study. *Journal of Epidemiology & Community Health*, 62(1), 42-47. <http://dx.doi.org/10.1136/jech.2006.050591>
- Weinert, C., Maier, C., Laumer, S., & Weitzel, T. (2014). Does teleworking negatively influence IT professionals? An empirical analysis of IT personnel's telework-enabled stress. In *Proceedings of the 52nd ACM conference on Computers and people research* (pp. 139-147). <https://doi.org/10.1145/2599990.2600011>

Yan, Z., Guo, X., Lee, M. K., & Vogel, D. R. (2013). A conceptual model of technology features and technostress in telemedicine communication. *Information Technology & People*, 26(3), 283-297. <https://doi.org/10.1108/ITP-04-2013-0071>

