



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## **ESCUELA DE POSGRADO**

### **PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

#### **Estrés digital y ausentismo laboral en trabajadores de una clínica en Lima, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Morales Quispe, Jessyca Sofia (orcid.org/0000-0002-6848-5281)

**ASESOR:**

Mg. Alayo Canales, Cecilia (orcid.org/0000-0003-3893-9868)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión de riesgo en salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

**LIMA — PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

A Sofia, mi sol, mi mar, mi playa.

## **Agradecimiento**

A mi familia, los quiero y los admiro.

## Índice de Contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	15
3.1 Tipo y diseño de investigación	15
3.2 Variables y operacionalización	15
3.3 Población, muestra y muestreo	16
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5 Procedimientos	17
3.6 Método de análisis de datos	18
3.7 Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	34
VII. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS	36
ANEXOS	

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. <i>Datos demográficos de la muestra y del grupo de trabajadores con estrés digital</i>	19
Tabla 2. <i>Niveles, frecuencia y porcentaje de presencia de estrés digital en los trabajadores.</i>	22
Tabla 3. <i>Niveles, frecuencia y porcentaje por ausentismo laboral involuntario y voluntario relacionado a estrés digital, en trabajadores con estrés digital.</i>	23
Tabla 4. <i>Frecuencia y porcentaje por ausentismo laboral presencial relacionado a estrés digital, en trabajadores con estrés digital.</i>	24
Tabla 5. <i>Prueba de correlación de Spearman para el ausentismo laboral y el estrés digital</i>	25
Tabla 6. <i>Prueba de correlación de Spearman para el ausentismo laboral involuntario y el estrés digital</i>	26
Tabla 7. <i>Prueba de correlación de Spearman para el ausentismo laboral voluntario y el estrés digital</i>	27
Tabla 8. <i>Prueba de correlación de Spearman para el ausentismo laboral presencial y el estrés digital</i>	28

## Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el estrés digital y el ausentismo laboral en los trabajadores en una clínica en Lima, entre enero y junio del 2022. Para desarrollar el estudio se seleccionó una muestra de 148 trabajadores y se aplicó para la recolección de datos de la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. El procesamiento se realiza con el programa estadístico SPSS 27.0 y Excel v.2021. Los resultados arrojaron que, de los 148 trabajadores participantes, 120 presentaban estrés digital en algún grado, quienes afirmaron haber incurrido en 185 ocasiones en ausentismo laboral presencial: en el 60.5% los trabajadores usaron las TIC de asignación laboral para efectos personales. Los trabajadores salieron de su estación de trabajo en 36.2% y un 6% de veces los trabajadores se ausentaron en actividades fuera del centro laboral. De lo anterior, se evidencia que los trabajadores con estrés digital incurren en al menos dos formas de ausentismo laboral presencial. Por otro lado, un 45% presentó ausentismo laboral involuntario por enfermedad o accidente común por menos de 3 días, el restante 55% no tuvo ausentismos laborales involuntarios. Respecto al ausentismo laboral involuntario, se presentaron en 152 episodios, 29% fueron ausencias no autorizadas relacionadas al estrés digital de menos de 3 días, mientras que los retrasos atribuidos al estrés digital fueron de menos de 3 veces en un 16.5%, de 3 a 7 veces en un 25% y de más de 7 veces en 14.5%, evidenciándose que los comportamientos de ausentismo voluntario se repiten en varias de sus modalidades en los mismos trabajadores del grupo con estrés digital. Para la prueba de hipótesis de la investigación se usó la correlación Rho de Spearman, que nos permitió concluir que existe relación directa y significativa entre el estrés digital y el ausentismo laboral en los trabajadores en una clínica en Lima ( $r_s=0.724$ ) y también con sus dimensiones ausentismo laboral involuntario ( $r_s=0.824$ ), voluntario ( $r_s=0.741$ ) y presencial ( $r_s=0.831$ ).

### *Palabras clave:*

*Estrés digital, Ausentismo laboral, Riesgo psicosocial, Salud ocupacional*

## Abstract

The objective of this study was to determine the relationship between digital stress and work absenteeism in workers at a clinic in Lima, between January and June 2022. To develop the study, a sample of 148 workers was selected and applied to the data collection of the survey technique and the questionnaire as an instrument. The processing is done with the statistical program SPSS 27.0 and Excel v.2021. The results showed that, of the 148 participating workers, 120 presented digital stress to some degree, who stated that they had incurred 185 occasions in face-to-face work absenteeism: in 60.5% of the workers, they used ICT for job assignment for personal purposes. The workers left their work station in 36.2% and 6% of the times the workers were absent in activities outside the workplace. From the above, it is evident that workers with digital stress incur in at least two forms of face-to-face work absenteeism. On the other hand, 45% presented involuntary absence from work due to illness or common accident for less than 3 days, the remaining 55% had no involuntary absence from work. Regarding involuntary absenteeism, they occurred in 152 episodes, 29% were unauthorized absences related to digital stress of less than 3 days, while delays attributed to digital stress were less than 3 times in 16.5%, from 3 to 7 times in 25% and more than 7 times in 14.5%, showing that the behaviors of voluntary absenteeism are repeated in several of its modalities in the same workers of the group with digital stress. Spearman's Rho correlation was used to test the research hypothesis, which allowed us to conclude that there is a direct and significant relationship between digital stress and absenteeism in workers at a clinic in Lima ( $r_s=0.724$ ) and also with its involuntary ( $r_s=0.824$ ), voluntary ( $r_s=0.741$ ) and face-to-face ( $r_s=0.831$ ) absenteeism dimensions.

### *Keywords:*

*Digital stress, Work absenteeism, Psychosocial risk, Occupational health*

## I. INTRODUCCIÓN

Nuestra vida, y por tanto nuestra salud y bienestar, están íntimamente influenciados, y hasta determinados, por nuestras condiciones laborales (Oblitas, 2004). Bajo la premisa anterior, las naciones han consensuado impulsar la protección del trabajador, bajo la óptica de la salud pública y la medicina ocupacional, especialidad médica que se sirve de la ingeniería en prevención de riesgos ocupacionales y la gestión de controles para la mitigación y supresión de dichos riesgos, en procura de la protección, en términos de salud, de la persona en el entorno ocupacional, con proyección al bienestar integral presente y futuro (Benzari et al, 2020).

Desde el análisis sistémico en seguridad laboral, una organización prestadora de servicios de salud presenta riesgos laborales de carácter psicosocial (Clough et al, 2020); dentro de éstos últimos, desde finales del siglo anterior, se ha reconocido la aparición del estrés originado por medio de herramientas tecnológicas y digitales o estrés digital (Dragano y Lunau, 2020), en la medida de que las empresas en salud hayan incursionado en la informatización y digitalización de sus procesos, mientras la interacción humana, en general, exige menor presencialidad de los actores (Wu et al, 2022). En este escenario, impuesto por nuestra sociedad actual, dichos actores, se encuentran bajo la influencia de las tecnologías de información y comunicación, de aquí en adelante TIC, determinadas como el conjunto de recursos tecnológicos usados de forma integrada, cuyo fin es estimular y diseminar conocimiento por uso de herramientas interconectadas y que muestran simultáneamente sonido, imagen y texto (Frey y Osborne, 2017).

Sobre el estrés digital, Yellowlees (2020) afirmó que la alta exposición a la tecnología con la finalidad de respuestas inmediatas en el trabajo genera angustia y agotamiento psicológico, así los trabajadores pueden considerar a las TIC como un ente perjudicial. El producto resultante de la sobrexposición o de la exposición negativa a estos recursos se convierte en un riesgo laboral, que bien podría actuar en detrimento del estado de la salud de los trabajadores, produciéndose la entidad clínica llamada Tecnoestrés, con dimensiones psicológicas, físicas,



y emocionales complejas (González-López, y Buenadicha-Mateos, 2021). La propensión al Tecnoestrés, que de acuerdo con Salanova (2002), se conceptualiza como un status psicológico negativo establecido debido a la percepción de un desequilibrio entre demandas y recursos personales vinculados a la utilización de TIC, a exigencia de un alto grado de activación cognitiva y psicofisiológica no satisfactoria, y que condiciona la presencia de ansiedad, fatiga mental, cinismo e ineficacia (La Torre, 2019).

Sobre ausentismo laboral, en razón al estrés digital, Atanasoff y Venable (2017), afirman que, aun cuando las herramientas tecnológicas pudiesen generar efectos negativos a nivel cognitivo, psicológico y físico en los trabajadores, y por tanto desequilibrios en la salud individual y colectiva y el subsecuente ausentismo, el uso de la tecnología en entornos laborales influencia positivamente sobre la eficiencia, la productividad y la flexibilidad. Entonces, es importante encontrar el punto de equilibrio, y para ello desarrollar estrategias que permitan detectar tempranamente la presencia de estrés digital en entornos laborables, más aún en la gestión y atención sanitaria ya que ello impactará directamente sobre la calidad y la seguridad del paciente (Golz et al, 2021). A nivel organizacional, las empresas expuestas a estrés digital muestran menor rentabilidad (Hang et al, 2022)

El presente estudio buscó absolver el siguiente problema general: ¿Cómo se relacionó la presencia de estrés digital con respecto al ausentismo laboral en los trabajadores en una clínica en Lima, en el período enero a junio del 2022? Los problemas específicos planteados fueron: ¿El riesgo de estrés digital se relacionó al ausentismo legal o involuntario en los trabajadores en una clínica en Lima, entre enero y junio del 2022?, ¿El riesgo de estrés digital se relacionó a ausentismo personal o voluntario en los trabajadores en una clínica en Lima, enero y junio del 2022?, y ¿El riesgo de estrés digital se relacionó a ausentismo presencial en los trabajadores en una clínica en Lima, entre enero y junio del 2022?

El estudio se justifica de forma teórica, en la medida que su ejecución permitió desarrollar conocimientos sobre la presencia y el nivel de riesgo que pudiesen generar las TIC en los trabajadores de organizaciones prestadoras de servicios de salud, así como su relación con

el ausentismo laboral, lo que permitirá un abordaje sobre la evidencia. A nivel práctico, el estudio se justifica porque permitirá magnificar el riesgo digital y generar mecanismos de prevención en salud laboral, además de desarrollar una gestión responsable del ausentismo laboral, a mínima o nula afectación organizacional y económica, lo que se traducirá en mayor productividad y rentabilidad empresarial, lo que en organizaciones prestadoras de servicios sanitarios implica el mantenimiento de estándares de calidad y seguridad del usuario en salud. Metodológicamente, el estudio se justifica por el uso de técnicas de investigación como la aplicación de encuestas y el procesamiento estadístico, para la obtención de los objetivos planteados. Ello permitirá determinar la relación que existe entre el estrés digital y el ausentismo laboral de la población sometida a estudio.

Los objetivos generales de la investigación fueron: Determinar la relación que existe entre el estrés digital y el ausentismo laboral en los trabajadores en una clínica en Lima, entre enero y junio del 2022. Los objetivos específicos establecidos fueron: Comprobar la relación entre el riesgo de estrés digital y el ausentismo legal o involuntario en los trabajadores en una clínica en Lima, entre enero y junio del año 2022; establecer la relación entre el riesgo de estrés digital y el ausentismo personal o voluntario, entre enero y junio del año 2022; y demostrar la relación entre el riesgo de estrés digital y el ausentismo presencial en los trabajadores en una clínica en Lima, en el periodo enero a junio del 2022.

La hipótesis general planteada fue: Existe relación directa y significativa entre el estrés digital y el ausentismo laboral en los trabajadores en una clínica en Lima, entre los meses de enero y junio del año 2022. Las hipótesis específicas son: Existe relación directa y significativa entre el riesgo de estrés digital y el ausentismo legal o involuntario en los trabajadores en una clínica en Lima, entre los meses de enero y junio del año 2022; existe relación directa y significativa entre el riesgo de estrés digital y el ausentismo personal o voluntario, entre enero y junio del año 2022; y existe relación directa y significativa entre el riesgo de estrés digital y el ausentismo presencial en los trabajadores en una clínica en Lima, en el periodo comprendido de los meses enero a junio del 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

En los antecedentes internacionales, se consideró el reporte de monitoreo global de protección de riesgos laborales en salud del Banco Mundial y la Organización Mundial de la Salud (2019), cuyo objetivo es monitorizar la envergadura de la protección financiera en salud ocupacional por región y país, estableciendo niveles y tendencias con la finalidad de identificar las políticas y mecanismos de mayor efectividad para su replicación. 182 países participan en este estudio prospectivo abierto, analítico, de carácter cuantitativo. Los resultados muestran la injerencia de los riesgos psicosociales en el desarrollo de enfermedades relacionadas al trabajo y ocupacionales. Entre dichos riesgos ocupacionales, el estrés digital y su expresión clínica, el tecnoestrés, ocupan un lugar de importancia in crescendo en los últimos veinte años, observándose la necesidad de establecer acciones de monitoreo y prevención en el trabajo con alcance a prevención social del uso de tecnologías de la información.

En Japón, los investigadores Tohmiya, Tadaka y Arimoto (2018) realizaron un estudio transversal en el que evaluaron el estrés cognitivo, mediante cuestionarios postales autoadministrados, entre 337 trabajadores de empresas ubicadas en las prefecturas de Tokio y Kanagawa. Las posibles variables relacionadas con la evaluación del estrés incluyeron factores demográficos, individuales y ambientales, las que fueron sometidas posteriormente a análisis de regresión múltiple controlado por edad, sexo y depresión, que mostró que aquellos con peor estatus económico, menor alfabetización en salud electrónica, mayor clima organizacional tradicional y menor apoyo social percibido experimentaron niveles más altos de estrés percibido negativamente. Además, los resultados muestran presencia de estrés cognitivo entre los trabajadores a factores individuales y laborales, entre los que destaca el estrés digital.

Borle y Boerner-Zobel (2021a) se propusieron determinar si mayor edad implica mayor vulnerabilidad a los efectos negativos de las TIC. Encuestaron a 3180 participantes, en Alemania, en el marco de un estudio de cohorte, en el que por medio de una regresión múltiple jerárquica se

evaluaron las distintas asociaciones de uso de las TIC e intensificación del trabajo digital con salud física y mental y competencia laboral. Se estratificaron los resultados por edad, género estrato socioeconómico y afinidad digital, obteniéndose que el 92% de los participantes reportaron uso de TIC en el trabajo. Alrededor de 20% informó altos niveles de intensidad del trabajo digital, mientras que una proporción similar no experimentó la intensidad del trabajo digital. Concluyeron que, el uso de las TIC, per se, no tiene un impacto negativo en los trabajadores de mayor edad, sin embargo, la intensificación del trabajo digital está estrechamente asociada a una salud mental resquebrajada y capacidad laboral mermada.

Tatamuez-Tarapues, Domínguez y Matabanchoy-Tulcán (2019) se propusieron identificar aquellos elementos determinantes y atribuibles al ausentismo en países latinoamericanos, en los veinte años previos. Para ello realizaron una revisión sistemática, desarrollando la construcción etápica del problema - objetivo; establecieron los criterios para la inclusión; diseñaron la estrategia y las tareas de pesquisa; de indagación de estudios; de estimación de calidad; de tratamiento de la información; de interpretación y exposición de resultados. Así, establecieron que son factores atribuibles al ausentismo laboral: factores inherentes al trabajador, de carácter sociodemográficos y de naturaleza intralaborales, ligados al contexto laboral, incluidos los riesgos laborales producidos por la tecnología de uso laboral. La revisión resuelve que el ausentismo de tipo laboral es un fenómeno frecuente, de origen multifactorial, con plausibles resultados negativos, de trascendencia individual como organizacional.

Villavicencio-Ayub (2020) buscó ponderar la interrelación entre variables laborales, de tipo sociodemográficas, y la periodicidad de aplicación de las tecnologías, en contraste con el grado de presentación de tecnofatiga, tecnoadicción y tecnoansiedad, entendidas como experiencias resultantes de la exposición a estrés digital. La muestra estuvo compuesta por 981 colaboradores provenientes de México, entre los 13 y 69 años, a quienes aplicó formularios virtuales con escalas de medición para tecnoestrés y tecnoadicción y un cuestionario de variables laborales y

sociodemográficas. Los hallazgos respaldan la afirmación que en México el tecnoestrés es una condición médica prevalente y subdiagnosticada.

Rojas-Pimentel e Izaguirre Torres (2020) reconocen que el ausentismo laboral influye en la producción, por lo que se plantearon reconocer los rasgos característicos del ausentismo en el trabajo en los países sudamericanos, incluidos los costos generados, por medio de una revisión sistemática, desde Dialnet, SciELO, World Wide Science, habiéndose seleccionado veinte artículos, de los cuarenta y cuatro artículos hallados. El total de los estudios afirman que los niveles de productividad y de calidad en la atención son menores a consecuencia del ausentismo laboral, mientras que respecto al estrés laboral es inversamente proporcional. Además, un 20% de los trabajos analizados hace referencia al impacto monetario organizacional originado por el ausentismo laboral.

Córdova y Yáñez (2018) desarrollaron en nuestro país una revisión sistemática de literatura científica sobre ausentismo laboral, con la finalidad de hallar información proveniente de otros países que pudiese ser aplicable en Perú. Las herramientas de búsqueda elegidas fueron EBSCO, E-Libro Cátedra, Google Académico, CONCYTEC y ProQuest. Se obtuvieron 35 estudios desarrollados entre los años 2008 y 2018, provenientes de España, Chile, Venezuela, Colombia, Argentina, Ecuador, Estados Unidos, Uruguay, Perú, México y Costa Rica. Dentro de los hallazgos, no se encontraron pesquisas, datos estadísticos o enfoques directos relacionables a la realidad peruana, principalmente por los marcos normativos estatales y los regímenes laborales y de contratación. Los investigadores concluyen que el ausentismo en el Perú tiene bemoles muy particulares por lo que, si bien en una problemática extendida, se debe investigar para hallar respuestas y soluciones específicas en nuestro país.

Castelar (2020) buscó comprobar la influencia que ejercen los riesgos ocupacionales sobre el ausentismo laboral, en el curso del segundo año del curso de la pandemia por Covid-19, entre los licenciados de enfermería de un nosocomio nacional del Callao. Para ello ejecutó una investigación de carácter básico, no experimental, descriptiva, transversal, cuantitativa, bajo la metodología hipotético-deductiva y de correlacional

causal. 97 descansos médicos y licencias por comorbilidad, generados durante el segundo trimestre del 2020, conformaron la muestra. La publicación decretó la existencia de una elevada influencia ejercida por los riesgos ocupacionales por sobre el ausentismo laboral, con una significancia demostrativa, siendo los riesgos laborales biológicos, físicos, psicosociales y ergonómicos, los de mayor preponderancia estadística.

Por su parte, Mamani (2019) tuvo el interés de desarrollar un estudio para establecer el índice de ausentismo de carácter ocupacional imprevisto dentro del grupo ocupacional de enfermería del Hospital Arzobispo Loayza a lo largo del 2018. Para lograr su fin, efectuó un estudio básico, cuantitativo, descriptivo. 721 licenciados de enfermería conformaron la muestra. Los reportes por mes de ausentismo laboral imprevisto del personal de la organización fueron utilizados como instrumento, la información contenida fue organizada para el análisis estadístico. Mamani concluyó que el equipo de enfermería del Hospital Arzobispo Loayza, durante el 2018, tuvo un el índice de ausentismo laboral ascendente a 3.28. Dichos niveles de ausentismo fueron propiciados por duelo, paro, comisión, campaña, licencia sindical, renuncia, licencia por paternidad, que representan el 50.8% continuado por descansos médicos, con un 21.5%.

Dávalos (2020) investigó a fin de definir la correspondencia entre ausentismo laboral y nivel de productividad laboral dentro del área de cuidados críticos de un nosocomio castrense de Lima. Bajo una perspectiva cuantitativa, de corte transversal, básica y correlacional, no experimental y bajo la metodología hipotético-deductiva. El personal sanitario, profesional y técnico que labora en el área de cuidados críticos, sumaron la muestra de 70 trabajadores, quienes resolvieron un cuestionario. Dávalos obtuvo que el ausentismo fue de nivel medio (87 %), mientras que la productividad fue de nivel alto (61%). Los resultados inferenciales establecieron una correlación resultante positiva y moderada, entre las variables del estudio: ausentismo laboral y nivel de productividad.

Tuesta (2019) busca determinar la repercusión del clima organizacional sobre los niveles de ausentismo en el trabajo de los colaboradores de las áreas administrativas en el Hospital Sisol Salud -

Sede Camaná, por lo que realizó un estudio de carácter cuantitativo no experimental, con la participación de 50 trabajadores administrativos, quienes fueron encuestados. La investigadora resaltó el impacto de los riesgos psicosociales en la estabilidad y salubridad del clima organizacional, además observó la relación directamente proporcional entre los bajos índices de ausentismo laboral y las recompensas económicas, así como con la mitigación de riesgos ocupacionales, citando entre ellos los riesgos psicosociales digitales. El estudio concluye determinando la influencia existente entre motivación y productividad laborales, medida bajo indicadores de presentismo y ausentismo laboral.

El estrés se mantiene vigente como tema de interés científico, como bien señalaron Folkman y Lazarus (1986) y Bensabat (1987), la modernidad y sus requerimientos, se centra en términos de obtención de resultados, ignorando las repercusiones sobre el estado de salud y, por tanto, en la calidad de las dimensiones de la vida de las personas. Hoy, más de treinta años después de las aseveraciones de Folkman y Lazarus, el escenario es mucho más demandante y además nos exige adaptarnos a la informatización en nuestras vidas, lo que, por supuesto incluye el ámbito laboral. Sobre las teorizaciones del estrés, Oblitas (2004) manifiesta que los enfoques bioquímicos y fisiológicos se circunscriben a las respuestas orgánicas que desarrollan las personas ante la percepción de una situación amenazante. En tanto que, los enfoques psicosociales enfatizan los estímulos y eventos productores de estrés, denominándolos factores externos. Bajo la orientación cognitiva, se sostiene que el estrés nace de la evaluación cognitiva que hace la persona considerando factores externos e internos. Posteriormente, aparecieron enfoques más integradores, como el postulado por Navas (citado por Naranjo, 2004a), quien asevera que el estrés se define como una dinámica relación persona - ambiente, Siendo así, la persona abandona su clásica representación de víctima pasiva del estrés. La persona, de acuerdo con su interpretación y las formas de valorar sus posibilidades y recursos en un afrontamiento, determinará la dimensión de los eventos experimentados. Entonces, el estrés involucra un

factor externo o interno que obligará a la persona a realizar mayor esfuerzo para mantener el equilibrio interno y con el medio ambiente circundante.

Las actividades laborales ocupan, a lo largo de la vida, un lugar de importancia para la obtención de satisfacción, el trabajo “bien hecho” nos produce placer y genera reconocimiento de las demás y robustece nuestra estima. En el trabajo será un entorno en donde, con frecuencia, afrontaremos situaciones que nos exigirá adaptarnos o, si fracasamos, nos producirá estrés (García, 2019). Por ejemplo, la demanda de tareas inusuales puede obligar a un individuo a manejar una cantidad incómodamente alta de trabajo, o el mal funcionamiento del sistema o un quiebre en el proceso, con la posibilidad de aparición de obstáculos en el transcurso habitual de tareas laborales de una persona. Al ser estresores, es decir, una fuente de angustia individual, estas demandas primero deben ser percibidas por el individuo y luego ser evaluadas como potencialmente perjudiciales para el bienestar del individuo, por ejemplo, un incremento de trabajo podría ser percibido como benéfico siempre que el trabajador lo interprete como un estímulo (Borle et al, 2021b). En base a lo anterior, las ciencias en prevención de riesgos laborales, que clásicamente restringieron al estrés en términos de sus efectos emocionales y lo correlacionaron únicamente a los riesgos psicosociales, hoy lo tipifican dentro de los riesgos laborales de mayor complejidad, debido a que su impacto es amplio y a multinivel, para organización y trabajador (Borle et al, 2021c).

El vertiginoso progreso y perfeccionamiento tecnológico trajo consigo un nuevo ente laboral: las tecnologías de la información y comunicación o TIC, conceptualizadas a modo de un grupo integrable y armonizado de recursos tecnológicos, que buscan estimular y difundir el conocimiento a través del uso de herramientas simultáneas de sonidos, imágenes y textos (Chesley, 2014). La tecnología, como instrumento de trabajo operativo y relacional, trajo numerosos beneficios como acceso rápido a información y compartir información en tiempo real, desde cualquier ubicación. También facilitaron los procesos de globalización y externalización, ya que facilitaron nuevos regímenes de trabajo que permite mayor flexibilidad de tareas en diferentes tiempos (Hwang y Cha, 2018).



Las TIC forman parte de la rutina de los individuos, ya sea en actividades personales, en profesionales e incluso en el ocio. Con la introducción de dispositivos mediados por la tecnología, los trabajadores utilizan cada vez más portátiles, tabletas y teléfonos inteligentes para ampliar sus tareas relacionadas con el trabajo en no-profesionales (La Torre et al, 2020). Estos recursos tecnológicos incorporados como herramienta esencial para el desempeño laboral han incrementado las demandas y expectativas de productividad generando sobrecarga (Mella y Serrani, 2017a), entendida como factores perjudiciales con implicancias sobre el bienestar y la salud integral de los trabajadores (Pucci, 2015).

La gran exposición a la tecnología por el trabajo y que requiere inmediatez puede generar angustia y agotamiento psíquico y fisiológico en los trabajadores con dificultad adaptación al nuevo contexto laboral, creando la sensación de que las TIC producen daño (Dragano et al, 2021). Según Atanasoff y Venable (2017), el asentamiento in crescendo de la tecnología en el entorno laboral, resulta en más personas propensas al estrés tecnológico. Salanova y Nadal (2002) conceptualizaron este constructo como un estado en el que se presenta un negativo impacto psicológico, en consecuencia, a la exposición por uso de las TIC. Dicho status se condiciona a la percepción de una perturbación y/o desequilibrio entre las demandas (insumos) y los recursos personales surgidos en relación al uso de las TIC (outputs), conducentes a un alto nivel de activación cognitiva y psicofisiológica desagradable, desencadenándose hacia las TIC actitudes negativas, liberando sentimientos de ansiedad, fatiga mental, escepticismo e ineficacia (Salanova, 2007). Las demandas se refieren a estados sociales, organizacionales psicológicos y/o físicos de trabajo que exigen un soporte permanente y que implican costos fisiológicos y psicológicos; por recursos, hace referencia a los mismos aspectos, con la función de proteger o disminuir la carga fisiológica y psíquica pro-obtención de objetivos laborales (Salazar-Concha et al, 2020).

Ragu-Nathan (2008) proponiendo una definición que es compatible con el paradigma transaccional del estrés, optó por una definición más general del fenómeno, que todavía se usa ampliamente en la actualidad y

describe el estrés digital como fenómeno de estrés que experimentan los usuarios finales en las organizaciones como resultado de su uso de las TIC. Riedl (2019) añadió más recientemente que no sólo la interacción directa, sino también las percepciones, las emociones y los pensamientos con respecto a la implementación de las TIC en las organizaciones y su omnipresencia social, deben contar al evaluar el potencial de las TIC como estresores, lo que explicaría por qué los posibles desarrollos futuros, como la amenaza de pérdida de empleo debido a la automatización, también podrían conducirnos hacia la generación y valoración de la angustia.

El hecho de que las tecnologías impliquen, en el lugar de trabajo, la realización simultánea de varias tareas para que siempre estén conectados (por ejemplo, correo electrónico, acceso a datos ordenadores, mensajes), aumenta los niveles de estrés en el trabajo y el conflicto entre trabajo y familia, así como desencadena un sentimiento de invasión de la privacidad y pérdida de anonimato y también puede haber fallas de comunicación, fallas del sistema, pérdida de datos (Mella y Nuñez-Cortés, 2017c). Las crecientes expectativas de las organizaciones con respecto a la disponibilidad, sugieren que los empleados se sienten obligados a responder automáticamente a las comunicaciones electrónicas durante el tiempo libre, contribuyendo al incremento de los desequilibrios entre lo laboral y lo personal, así como a resultados relacionados con el bienestar, el estrés y la disponibilidad psicológica de trabajadores al usar las TIC para tareas relacionadas con el trabajo, fuera de éste (Sarabadani et al, 2018).

A nivel organizacional, el estrés digital adquiere manifestaciones traducidas en desmedro de la productividad, aumento de niveles del ausentismo y accidentes laborales, así, los costos organizacionales se traducen en la falta de motivación e insatisfacción laboral, falta de comunicación, errores de decisión y deterioro relaciones personales (Tams et al, 2018), menor compromiso y satisfacción laboral (Liu et al, 2019).

De acuerdo con Fischer (2021), existen factores estresantes que son específicos de la tecnología digital, listados en 15 categorías de factores estresantes relacionados con las TIC, y que serán motivo de este estudio:

Aburrimiento. Las TIC pueden producir aburrimiento si cada vez más partes del trabajo son a ritmo de máquina y si las tareas de importancia para el empleado son absorbidas por la automatización.

Complejidad. Si las TIC no son fácilmente comprensibles serán un importante impedimento para trabajar.

Conflictos. Las TIC pueden contribuir a la difuminación de los límites entre los dominios importantes de la vida, como el trabajo y el hogar.

Control (falta de). Las TIC pueden limitar la autonomía laboral de los individuos, y, por lo tanto, reducen el grado de control durante su jornada.

Costos. El uso de las TIC en el contexto laboral implica un nivel significativo de costos, aunque desde la perspectiva del empleado, los costos principalmente se reflejan en tiempo y en esfuerzo cognitivo.

Inseguridad. Las TIC pueden causar temor al desempleo, debido a que diversas actividades estarán sujetas a automatización en el futuro.

Participación (falta de). Estudios sobre el éxito de TIC, en términos de satisfacción del usuario, hallaron que involucrarlos en las decisiones sobre cambio tecnológico, como diseño del sistema, puede ser crítico.

Sobrecarga. Demandas externas que excedan un nivel deseado de estimulación en forma de sobrecarga de trabajo o que intensifican la sobrecarga de la información y comunicación mediante el uso de las TIC.

Invasión de la privacidad. La perspectiva de las interacciones con las TIC es visto como una gran preocupación para muchas personas.

Estrés de rol. Las TIC pueden contribuir a niveles más altos de ambigüedad, ya que los individuos se enfrentan a una variedad de demandas que a menudo compiten por atención.

Seguridad. Existen amenazas externas, es decir, fuera de la organización, a la seguridad de las TIC relacionadas con el trabajo, que pueden producir efectos estresantes para el individuo, y que no sólo amenazan al individuo, sino a la organización en pleno.

Entorno social. Las características de las TIC, sobre todo las herramientas de comunicación pueden crear normas y expectativas no deseadas con las que los individuos tienen que lidiar y pueden diferir de sus deseos reales, como el no querer comunicarse constantemente.

Soporte técnico (falta de). La falta de recursos para enfrentar demandas en el uso de TIC es, por sí mismo, una fuente de angustia.

Falta de fiabilidad. Puede ser muy estresante para los trabajadores si las TIC no se comportan de la manera esperada, como, por ejemplo, cuando los tiempos de respuesta son muy largos o hay fallas en el sistema.

Utilidad (falta de). Junto a los bajos niveles de facilidad de uso (es decir, alta complejidad tecnológica), la falta de utilidad se considera un importante factor de estrés digital.

Mientras la Organización Internacional del Trabajo (2018) ha limitado la conceptualización del ausentismo laboral a la inasistencia, Sala (2011) hace uso del término “ausencia” para acuñar el concepto y distingue entre la ausencia por inasistencia de la ausencia presencial. Samaniego (1998) vincula ausentismo presencial a retrasos, accidentes laborales y bajo rendimiento laboral. Además, señala que el ausentismo laboral se corresponde a experiencias desagradables y falta de motivación, que acarrearán tensión laboral, acrecentada si la organización se muestra indiferente a hallar soluciones, generándose un clima organizacional nocivo y, en los trabajadores afectados, aflorarán las conductas desadaptativas.

Son tres las dimensiones del ausentismo laboral, descritas por Arias (2013): Factores profesionales: que ocasionan defectos en la ejecución de las tareas como desconocimiento de funciones o tareas, bien por falta o inapropiado proceso de inducción, insatisfacción o estrés laboral; Factores internos: propios de la organización como escenarios laborales inseguros, sueldo no ajustado al puesto laboral o al costo de vida; y Factores externos: ajenos a la voluntad del trabajador como descansos médicos, licencias validadas por ley o situaciones en relación a conflictos familiares.

Por otro lado, la capacidad social del colaborador en el cosmos laboral se enlaza con el llamado comportamiento ausentista, generándose el ausentismo en sus formas diversas, por ejemplo, pueden comenzar con frecuentes rotaciones, modificaciones de horarios o regímenes, para concluir en ausencias justificadas, de inicio, y ausencias injustificadas (Bakker, 2003). Para explicar la conducta del trabajador proclive al ausentismo, Nicholson (1977) propuso el modelo de evitación laboral,

también fuga del trabajo, donde el trabajo es percibido con una valoración negativa, a la que el trabajador responde abandonándolo; en el modelo de ajuste laboral, la relación adaptación - desadaptación, expuesta ante las modificaciones o los requerimientos del trabajo, la ausencia es una respuesta adaptativa; y finalmente, los modelos de decisión, una vez conseguido determinado objetivo, el trabajador se otorga un descanso, por lo que se entiende que ha analizado y decidido la acción como respuesta.

En el presente estudio tipificaremos el ausentismo laboral, conforme a conceptualizaciones de la Organización Internacional del Trabajo (2018):

Ausentismo legal e involuntario: Suceso precedido por una situación contemplada por la ley y que es equivalente a un período en el que el trabajador percibe remuneración. Por ejemplo, descanso por enfermedad.

Ausentismo personal o voluntario: Suceso precedido por la decisión del trabajador de no acudir a su centro de labores y cuyas justificaciones no son validadas por ley, por lo que no se remunera, como, por ejemplo: permisos o inasistencias no autorizadas, conflictos laborales y retrasos.

Ausentismo presencial: El trabajador se presenta a su centro de labores, pero no realiza las tareas de forma oportuna, usando el período de la jornada laboral para acciones ajenas a sus tareas. Por ejemplo: consultar internet, llamadas o mensajes no laborales, pasear por pasillos.

El ausentismo es una conducta generada en gran parte por el sistema socioeconómico, que no motiva ni valora la experiencia del trabajador, no le potencia sus conocimientos y competencias para ser creativo e innovador en sus empresas (Mella y Núñez-Cortés, 2017b). Por lo anterior, el estudio del ausentismo laboral cobra importancia, más aún si nos proponemos estudiar dicho fenómeno en contextos actuales y escenarios reales, como los que configuran las instituciones proveedoras de servicios de salud, sometiendo a estudio al personal administrativo como al personal sanitario, tanto en puestos operativos como de gestión.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

El estudio es de tipo básico. De diseño no experimental correlacional, debido a que no se manipuló las variables y se buscó conocer el grado de relación entre ausentismo laboral y estrés digital, y así, cuantificar y analizar el vínculo. Es un estudio transversal, dado que los datos fueron recabados en un único período de tiempo; y de carácter descriptivo, buscó explicar las particularidades del ausentismo laboral y el estrés digital, expresadas en frecuencia, magnitud y tipo (Esteban, 2018).

#### 3.2 Variables y operacionalización

##### Variable 1: Estrés digital

Definición conceptual: Fenómeno de estrés experimentado por los usuarios finales en las organizaciones como resultado del uso de TIC. (Riedl 2013).

Definición operacional: Fenómeno generado por las TIC de uso en instituciones prestadoras de servicios de salud, de gestión interna y externa. Para la medición de la variable, se empleó un cuestionario de 50 ítems, entre sus dimensiones: complejidad, conflictos, inseguridad, invasión de privacidad, sobrecarga, seguridad, ambiente social, soporte técnico y utilidad; de escala ordinal de siete niveles: nunca/nunca, casi nunca/un par de veces al año, algunas veces/una vez al mes, regularmente/ un par de veces al mes, bastante a menudo/una vez a la semana, casi siempre/un par de veces a la semana, y siempre/todos los días (Ver Anexo 2).

##### Variable 2: Ausentismo laboral

Definición conceptual: Suceso particular de la no presencia del trabajador en su centro de trabajo y surge de una deliberación entre las actividades personales que implica abandono de sus obligaciones laborales. (Real Academia Española de la Lengua, 2017).

Definición operacional: Período de tiempo en el que el colaborador no desarrolla las actividades laborales previstas. Para la medición de la variable, se empleó un cuestionario de 9 ítems, cuyas dimensiones son: ausentismo legal o involuntario, con sus indicadores: por enfermedad o accidente laboral, por enfermedad o accidente común y por licencias

legales; ausentismo personal o voluntario, con sus indicadores: por permisos particulares, por ausencias no autorizadas y por retrasos; y ausentismo presencial, con sus indicadores: por uso de tic para efectos personales, por actividades fuera de la estación de trabajo y fuera del centro de trabajo. Para la medición, se usó una escala ordinal de siete niveles: nunca/nunca, casi nunca/un par de veces al año, algunas veces/una vez al mes, regularmente/un par de veces al mes, bastante a menudo/una vez a la semana, casi siempre/ un par de veces a la semana, siempre/ todos los días (Ver Anexo 3).

### 3.3 Población, muestra y muestreo

#### 3.3.1 Población

Reconocemos como población al conjunto de elementos sobre los que recolectaremos información, basándonos en sus características en común (Sánchez, Reyes y Mejía, 2018). El estudio tuvo como población a los 237 trabajadores administrativos y asistenciales de una clínica en Lima.

Como criterios de inclusión, se estableció que, los participantes debían tener el estado de trabajador de la Clínica, mínimamente, desde 6 meses previos a su intervención en el estudio y quienes laborasen 144 horas como mínimo al mes, por régimen horario o por turnos programados.

Se consideraron como criterios de exclusión: el desarrollo actividades de docentes y/o capacitación preprofesional, además no participaron aquellos trabajadores que tuvieron un período no laborable igual o superior a 21 días dentro de los 3 meses previos a su potencial intervención en el estudio, independientemente del motivo o la justificación.

#### 3.3.2 Muestra

La población estuvo representada por el grupo muestral (Sánchez, Reyes y Mejía, 2018), la muestra sumó un total de 148 participantes.

#### 3.3.3 Muestreo

Para determinar la muestra, se siguieron las pautas del proceso de muestreo, se aplicó un muestreo probabilístico, se usó la fórmula de Fisher y Navarro, para las muestras finitas (Sánchez et al, 2018). Se consideró un margen de error del 5% y un nivel de confianza del 95% (Ver Anexo 4).

### 3.3.4 Unidad de análisis

La unidad de análisis fue cada trabajador de la organización.

## 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

### 3.4.1 Técnicas de recolección de datos

Para la recolección de datos, se seleccionó la técnica de la encuesta, aplicada para cada variable en investigación (Anguita et al, 2003)

### 3.4.2 Instrumento

El instrumento seleccionado para obtener la información fue el cuestionario, el que incluyó una sección para los datos demográficos del participante, también una sección para la variable estrés digital que consta de 50 ítems, distribuidos entre sus dimensiones: complejidad, conflictos, inseguridad, invasión de privacidad, sobrecarga, seguridad, ambiente social, soporte técnico y utilidad. Además, una sección con la finalidad recabar información para la medición de la variable ausentismo laboral, de 9 ítems, distribuidos entre sus dimensiones: ausentismo legal o involuntario, ausentismo personal o voluntario y ausentismo presencial.

### 3.4.3 Validez y confiabilidad

Se realizó la validez de contenido mediante desarrollo de prueba de expertos. Con el fin de garantizar un alto nivel de confiabilidad, en la etapa de recolección de los datos se realizó una prueba piloto, con la cooperación de 10 participantes. Las comprobaciones para establecer el nivel de confiabilidad se efectuaron con la prueba de Coeficiente Alfa de Cronbach.

## 3.5 Procedimientos

Inicialmente, se realizaron las solicitudes para la obtención de las autorizaciones correspondientes de nuestra Escuela de Posgrado, a modo de garantizar un proceso transparente. Una vez obtenidas las autorizaciones, se convocó a los participantes voluntarios, por medio de la herramienta de mensajería interna del área de Recursos Humanos de la organización estudiada. Al acceder, los participantes encontraron un descriptivo del estudio y el formato de consentimiento informado. Una vez validados ambos formatos, el participante accedió a la sección de encuestas. La data obtenida se compiló en una base de datos para su



análisis. En la etapa de redacción científica, aplicando el método científico, se emplearon teorías y definiciones, en razón a los resultados obtenidos.

### 3.6 Método de análisis de datos

Los métodos para el análisis de la data usados fueron para análisis de tipo descriptivo y análisis de tipo inferencial. Para el análisis descriptivo, la data obtenida de las encuestas se compiló en una base de datos, para su procesamiento posterior en SPSS 27.0 y la compilación de la información resultante en tablas de distribución de frecuencias y gráficas. El análisis inferencial comprendió el uso del coeficiente de correlación Rho de Spearman, para la comprobación de la hipótesis. Se usó el software Microsoft Excel v. 2021 para el tratamiento de la data y el software SPSS v.27 para análisis estadístico y determinación de la relación entre variables.

### 3.7 Aspectos éticos

La investigadora garantiza la calidad ética del estudio bajo los principios éticos regentes, en todo momento, se preservó el respeto por las personas, en un entorno de beneficencia, no maleficencia, autonomía y justicia. El estudio se realizó una vez obtenidas la validación del asesor de tesis, el consentimiento informado de cada participante y la conformidad del comité de ética de la Universidad Cesar Vallejo. En respeto a los derechos de autor, se utilizaron las normas APA 7, para las citas y las referencias.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Análisis descriptivo

**Tabla 1.**

Datos demográficos de la muestra y del grupo de trabajadores con estrés digital

		Muestra			Trabajadores con estrés digital		
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
<b>Grupo de edad</b>	Menor de 25 años	21	14.2	14.2	17	14.2	14.2
	De 25 a 34 años	81	54.7	54.7	64	53.4	53.4
	De 35 a 44 años	44	29.7	29.7	37	30.8	30.8
	De 45 a 54 años	2	1.4	1.4	2	1.6	1.6
	De 55 a 64 años	0	0.0	0.0	0	0.0	0.0
	más de 64 años	0	0.0	0.0	0	0.0	0.0
	<b>Total</b>	<b>148</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>120</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
<b>Género</b>	Femenino	100	67.6	67.6	80	66.7	66.7
	Masculino	48	32.4	32.4	40	33.3	33.3
	<b>Total</b>	<b>148</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>120</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
<b>Distrito de procedencia</b>	San Juan de Lurigancho	55	37.2	37.2	49	40.8	40.8
	El Agustino	34	23.0	23.0	29	24.2	24.2
	Santa Anita	25	16.9	16.9	17	14.1	14.1
	Lima	5	3.4	3.4	4	3.4	3.4
	Los Olivos	6	4.1	4.1	2	1.7	1.7
	Otros	23	15.5	15.5	19	15.8	15.8
	<b>Total</b>	<b>148</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>120</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
<b>Nacionalidad</b>	Peruana	120	81.1	81.1	99	82.5	82.5
	Venezolana	28	18.9	18.9	21	17.5	17.5
	Otros	0	0.0	0.0	0	0.0	0.0
	<b>Total</b>	<b>148</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>120</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
<b>Estado civil</b>	Soltero	45	30.4	30.4	38	31.7	31.7
	Conviviente	64	43.2	43.2	51	42.5	42.5
	Casado	39	26.4	26.4	31	25.8	25.8
	Separado	0	0.0	0.0	0	0.0	0.0
	Viudo	0	0.0	0.0	0	0.0	0.0
	Divorciado	0	0.0	0.0	0	0.0	0.0
	<b>Total</b>	<b>148</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>120</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
<b>Composición familiar</b>	Pareja	43	29.1	29.1	34	28.3	28.3
	Pareja e hijos	77	52.0	52.0	65	54.2	54.2
	Padres	2	1.4	1.4	1	0.8	0.8
	Padres y hermanos	26	17.6	17.6	20	16.7	16.7
	Hermanos	0	0.0	0.0	0	0.0	0.0
	Otros	0	0.0	0.0	0	0.0	0.0
	<b>Total</b>	<b>148</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>120</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
<b>Grado de instrucción</b>	Iltrado	0	0.0	0.0	0	0.0	0.0
	Primaria	0	0.0	0.0	0	0.0	0.0
	Secundaria	9	6.1	6.1	4	3.3	3.3
	Técnico	39	26.4	26.4	32	26.7	26.7
	Universitario	55	37.2	37.2	50	41.7	41.7
	Posgrado	45	30.4	30.4	34	28.3	28.3
	<b>Total</b>	<b>148</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>120</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>

<b>Antecedentes médicos</b>	Diabetes mellitus	0	0.0	0.0	0	0.0	0.0
	Hipertensión arterial	2	1.4	1.4	2	1.7	1.7
	Dislipidemias	0	0.0	0.0	0	0.0	0.0
	Asma bronquial	0	0.0	0.0	0	0.0	0.0
	Sinusitis/ rinitis	0	0.0	0.0	0	0.0	0.0
	Ninguno	146	98.6	98.6	118	98.3	98.3
	<b>Total</b>	<b>148</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>120</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
<b>Grupo de exposición homogénea ocupacional</b>	Grupo 1	13	8.8	8.8	10	8.3	8.3
	Grupo 2	15	10.1	10.1	11	9.2	9.2
	Grupo 3	17	11.5	11.5	14	11.7	11.7
	Grupo 4	8	5.4	5.4	5	4.2	4.2
	Grupo 5	4	2.7	2.7	4	3.3	3.3
	Grupo 6	62	41.9	41.9	55	45.8	45.8
	Grupo 7	29	19.6	19.6	21	17.5	17.5
<b>Total</b>	<b>148</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>120</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	
<b>Tiempo laborable</b>	6 meses a 1 año	15	10.1	10.1	10	8.3	8.3
	1 año a 2 años	119	80.4	80.4	98	81.7	81.7
	2 años a 3 años	6	4.1	4.1	5	4.2	4.2
	3 años a 4 años	1	0.7	0.7	0	0.0	0.0
	4 años a 5 años	3	2.0	2.0	3	2.5	2.5
	Mas de 5 años	4	2.7	2.7	4	3.3	3.3
<b>Total</b>	<b>148</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>120</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	
<b>Días de ausentismo laboral voluntario</b>	Menos 3 días	138	93.2	93.2	112	93.3	93.3
	De 3 a 7 días	10	6.8	6.8	8	6.7	6.7
	Mas 7 días	0	0.0	0.0	0	0.0	0.0
	<b>Total</b>	<b>148</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>120</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
<b>Días de ausentismo laboral involuntario</b>	Menos 3 días	39	26.4	26.4	27	22.5	22.5
	De 3 a 7 días	108	73.0	73.0	93	77.5	77.5
	Mas 7 días	1	0.7	0.7	0	0.0	0.0
	<b>Total</b>	<b>148</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>120</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
<b>TIC asignados</b>	Solo equipos	4	2.7	2.7	4	3.3	3.3
	Equipos más software	0	0.0	0.0	0	0.0	0.0
	Equipos más internet	0	0.0	0.0	0	0.0	0.0
	Equipos más mensajes y correo	35	23.6	23.6	22	18.3	18.3
	Equipos más sistemas	0	0.0	0.0	0	0.0	0.0
	Todo lo anterior	109	73.6	73.6	94	78.4	78.4
<b>Total</b>	<b>148</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>120</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Nota: Elaboración propia

## Interpretación.

En la muestra total, los grupos de edad de mayor frecuencia eran los de 25 a 34 años (54.7) y de 35 a 44 años (29.7), escenario que se repite entre los 120 trabajadores con estrés digital, con 53.4% y 30.8% respectivamente. Los participantes de ambos grupos de género femenino sumaron el 67.6% y 66.7% y de género masculino 32.4% y 33.3%, respectivamente; el distrito de procedencia más frecuente fue San Juan de Lurigancho (37.2% y 40.8%), seguido por El

Agustino (23.0% y 24.2%). La nacionalidad fue mayoritariamente peruana (81.1% y 82.5%). Sobre el estado civil, la convivencia fue el estado más frecuente (43.2% y 42.5%). Respecto a la composición familiar, los trabajadores seleccionaron las opciones: pareja (29.1% y 28.3%), pareja e hijos (52.0% y 54.2%) y padre y hermanos (17.6% y 16.7%). El grado de instrucción en nuestra muestra y en el grupo de trabajadores con estrés digital fue universitario (37.2% y 41.7%), posgrado (30.4% y 28.3%) y técnico (26.4% y 26.7%). Ambos grupos presentaron únicamente antecedentes médicos por hipertensión arterial (1.4% y 1.7%). Sobre los grupos de exposición homogénea ocupacional, fueron representados mayoritariamente por los grupos 6 (41.9% y 45.8%) y 7 (19.6% y 17.5%). En ambos grupos, la mayoría ha laborado entre 1 y 2 años en la clínica (80.4% y 81.7%). Conforme a los datos sobre ausentismo laboral voluntario, en la muestra y el grupo de trabajadores con estrés digital, fue menor a 3 días en 93.2% y 93.3%, respectivamente. Conforme a los datos sobre ausentismo laboral involuntario, en la muestra y el grupo de trabajadores con estrés digital, fue de 3 a 7 días en 73.0% y 77.5%, respectivamente. Sobre las TIC asignados, la mayoría (73.6% y 78.4%) usa equipos, sistemas, software, correo electrónico, mensajería e internet asignados de acuerdo con las tareas específicas del puesto laboral.

**Tabla 2.**

Niveles, frecuencia y porcentaje de presencia de estrés digital en los trabajadores.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	
<b>Presencia de Estrés Digital</b>	No presenta	28	19.0	19.0	
	Presenta	Leve	65	44.0	44.0
		Moderado	43	29.0	29.0
		Severo	12	8.0	8.0
		<b>Subtotal</b>	<b>120</b>	<b>81.0</b>	<b>81.0</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>148</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Nota: Elaboración propia

### **Interpretación.**

De la tabla 2, el 81% de los trabajadores presentó estrés digital, distinguiendo por niveles: hubo un 44% que presentó estrés digital leve, 29% presentó estrés digital moderado y un 12% presentó estrés digital severo. Mientras que un 19% de trabajadores no presentó estrés digital.

**Tabla 3.**

Niveles, frecuencia y porcentaje por ausentismo laboral involuntario y voluntario relacionado a estrés digital, en trabajadores con estrés digital.

			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	
<b>Ausentismo Laboral</b>	<b>Involuntario</b>	Por enfermedad o accidente laboral	Menos de 3 días	0	0.0	0.0
			De 3 a 7 días	0	0.0	0.0
			Más de 7 días	0	0.0	0.0
		Por enfermedad o accidente común	Menos de 3 días	54	45.0	45.0
			De 3 a 7 días	0	0.0	0.0
			Más de 7 días	0	0.0	0.0
		Por licencias legales	Menos de 3 días	0	0.0	0.0
			De 3 a 7 días	0	0.0	0.0
			Más de 7 días	0	0.0	0.0
	No presenta		66	55.0	55.0	
	<b>Total</b>		<b>120</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	
	<b>Voluntario</b>	Por permisos particulares	Menos de 3 días	0	0.0	0.0
			De 3 a 7 días	0	0.0	0.0
			Más de 7 días	0	0.0	0.0
		Por ausencias no autorizadas	Menos de 3 días	44	29.0	29.0
			De 3 a 7 días	0	0.0	0.0
			Más de 7 días	0	0.0	0.0
		Por retrasos	Menos de 3 veces	25	16.5	16.5
De 3 a 7 veces			38	25.0	25.0	
Más de 7 veces			22	14.5	14.5	
No presenta		46	44.0	44.0		
<b>Total</b>		<b>152</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>		

Nota: Elaboración propia

### Interpretación.

Del total de trabajadores con estrés digital (120), un 45% presentó ausentismo laboral involuntario por enfermedad o accidente común por menos de 3 días, el restante 55% no tuvo ausentismos laborales involuntarios. Respecto al ausentismo laboral involuntario, se presentaron en 152 episodios, 29% fueron ausencias no autorizadas relacionadas al estrés digital de menos de 3 días, mientras que los retrasos atribuidos al estrés digital fueron de menos de 3 veces en un 16.5%, de 3 a 7 veces en un 25% y de más de 7 veces en 14.5%, evidenciándose que los comportamientos de ausentismo voluntario se repiten en varias de sus modalidades en los mismos trabajadores del grupo con estrés digital

**Tabla 4.**

Frecuencia y porcentaje por ausentismo laboral presencial relacionado a estrés digital, en trabajadores con estrés digital.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
<b>Ausentismo Laboral Presencial</b>	Por uso de TIC para efectos personales	112	60.5	60.5
	Por actividades fuera de la estación de trabajo	67	36.2	36.2
	Por actividades fuera del centro de trabajo	6	3.3	3.3
	<b>TOTAL</b>	<b>185</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>

**Interpretación.**

Los trabajadores con estrés digital (120) afirmaron haber incurrido en 185 ocasiones de los tipos de ausentismo laboral presencial. Sucedieron 112 ocasiones (60.5%) en las que los trabajadores usaron las TIC de asignación laboral para efectos personales. Los trabajadores salieron de su estación de trabajo en 36.2% y un 6% de veces los trabajadores se ausentaron en actividades fuera del centro laboral. De lo anterior, se evidencia que los trabajadores con estrés digital incurren en al menos dos formas de ausentismo laboral presencial.

## 4.2 Análisis inferencial

### Hipótesis general

H0: No existe relación directa y significativa entre el estrés digital y el ausentismo laboral en los trabajadores en una clínica en Lima, entre los meses de enero y junio del año 2022.

H1: Existe relación directa y significativa entre el estrés digital y el ausentismo laboral en los trabajadores en una clínica en Lima, entre los meses de enero y junio del año 2022.

### Punto y región crítica

$\alpha = 0.05$

Si  $p$  (sig. <  $\alpha$ ), se rechaza la hipótesis nula

Si  $p$  (sig. >  $\alpha$ ), se acepta la hipótesis nula

### Tabla 5.

Prueba de correlación de Spearman para el ausentismo laboral y el estrés digital

		Estrés digital
	Coefficiente de correlación	0.724*
Ausentismo Laboral	Sig. (bilateral)	.000
	N	120

\*. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

### Conclusión.

En la tabla 5, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman resultante es de 0.724, con un Sig. (bilateral) = 0.000, cifra menor a  $\alpha = 0.05$ ; en consecuencia, la hipótesis nula se rechaza y se acepta la hipótesis alterna. Por lo anterior, se concluye que existe relación directa y significativa entre ausentismo laboral y estrés digital en los trabajadores en una clínica en Lima.



## Prueba de Hipótesis específica 1

H0: No existe relación directa y significativa entre el riesgo de estrés digital y el ausentismo legal o involuntario en los trabajadores en una clínica en Lima, entre los meses de enero y junio del año 2022.

H1: Existe relación directa y significativa entre el riesgo de estrés digital y el ausentismo legal o involuntario en los trabajadores en una clínica en Lima, entre los meses de enero y junio del año 2022

### Punto y región crítica

$$\alpha = 0.05$$

Si  $p$  (sig. <  $\alpha$ ), se rechaza la hipótesis nula

Si  $p$  (sig. >  $\alpha$ ), se acepta la hipótesis nula

### Tabla 6.

Prueba de correlación de Spearman para el ausentismo laboral involuntario y el estrés digital

		Estrés digital
	Coeficiente de correlación	0.824*
Ausentismo Laboral Involuntario	Sig. (bilateral)	.000
	N	120

\*. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

### Conclusión.

En la tabla 6, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman resultante es de 0.824, con un Sig. (bilateral) = 0.000, cifra menor a  $\alpha = 0.05$ ; en consecuencia, la hipótesis nula se rechaza y se acepta la hipótesis alterna. Luego, se concluye que existe relación directa y significativa entre ausentismo laboral involuntario y estrés digital en los trabajadores en una clínica en Lima.

## Prueba de Hipótesis específica 2

H0: No existe relación directa y significativa entre el riesgo de estrés digital y el ausentismo personal o voluntario, entre enero y junio del año 2022.

H1: Existe relación directa y significativa entre el riesgo de estrés digital y el ausentismo personal o voluntario, entre enero y junio del año 2022.

### Punto y región crítica

$\alpha = 0.05$

Si  $p$  (sig.  $< \alpha$ ), se rechaza la hipótesis nula

Si  $p$  (sig.  $> \alpha$ ), se acepta la hipótesis nula

### Tabla 7.

Prueba de correlación de Spearman para el ausentismo laboral voluntario y el estrés digital

		Estrés digital
	Coefficiente de correlación	0.741*
Ausentismo Laboral Voluntario	Sig. (bilateral)	.000
	N	120

\*. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

### Conclusión.

En la tabla 7, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman resultante es de 0.741, con un Sig. (bilateral) = 0.000, cifra menor a  $\alpha = 0.05$ ; en consecuencia, la hipótesis nula se rechaza y se acepta la hipótesis alterna. Por tanto, se concluye que existe relación directa y significativa entre ausentismo laboral voluntario y estrés digital en los trabajadores en una clínica en Lima.

### Prueba de Hipótesis específica 3

H0: No existe relación directa y significativa entre el riesgo de estrés digital y el ausentismo presencial en los trabajadores en una clínica en Lima, en el periodo comprendido de los meses enero a junio del 2022.

H1: Existe relación directa y significativa entre el riesgo de estrés digital y el ausentismo presencial en los trabajadores en una clínica en Lima, en el periodo comprendido de los meses enero a junio del 2022.

#### Punto y región crítica

$$\alpha = 0.05$$

Si  $p$  (sig.  $< \alpha$ ), se rechaza la hipótesis nula

Si  $p$  (sig.  $> \alpha$ ), se acepta la hipótesis nula

#### Tabla 8.

Prueba de correlación de Spearman para el ausentismo laboral presencial y el estrés digital

		Estrés digital
	Coefficiente de correlación	0.831*
Ausentismo Laboral Presencial	Sig. (bilateral)	.000
	N	120

\*. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

#### Conclusión.

En la tabla 8, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman resultante es de 0.831, con un Sig. (bilateral) = 0.000, cifra menor a  $\alpha = 0.05$ ; en consecuencia, la hipótesis nula se rechaza y se acepta la hipótesis alterna. Así, se concluye que existe relación directa y significativa entre ausentismo laboral presencial y estrés digital en los trabajadores en una clínica en Lima.

## V. DISCUSIÓN

Los resultados conseguidos demuestran que la presencia de estrés digital en nuestro medio, ya que el 81% de la muestra estudiada tuvo estrés digital en algún grado. Es de esperarse que, así como en esta organización, otras instituciones prestadoras de servicios de salud tengan población afectada por estrés digital y su entidad clínica, tecnoestrés, pero que se mantenga subdiagnosticada y que se exprese en sintomatología común, alta rotación de personal, baja productividad, y por tanto, ausentismo laboral, visto en todas sus formas. En concordancia, ya en 2019, el Banco Mundial y la Organización Mundial de la Salud señalaban que el estrés digital era un problema patente desde hace 20 años antes. Por su parte, LoboPrabhu et al (2020) afirma que la intervención de la TIC en el entorno laboral ha provocado desde el siglo pasado la aparición de sintomatología común como cefaleas y oftalmalgias que suelen mantenerse acompañarse de la frase “de etiología no identificada”, cuando realmente la etiología no se estudia, no se investiga en la fuente, como el trabajo, bajo el precepto errado que las TIC son íntegramente beneficiosas.

La muestra estudiada tuvo características demográficas como el estar compuesta por jóvenes, menores de 35 años en su mayoría (68.9%) y sin antecedentes médicos, el ausentismo involuntario fue del 45%. Ello concuerda con los hallazgos de Virone et al (2021), quien identificó que los jóvenes presentaban mayor índice de ausentismo por descansos médicos relacionados a tecnoestrés, y que no había otras entidades clínicas identificables ni antecedentes médicos. Y en una etapa posterior, demostró que en dichos trabajadores se desencadenaban y sostenían estados proinflamatorios que cedían en los períodos vacacionales. Borle y Boerner-Zobel (2021a) demostraron que mayor edad no es directamente proporcional al grado impacto negativo de TIC, más sí demostró que la intensificación del trabajo digital se correlacionaba fuertemente con una salud mental resquebrajada y capacidad laboral mermada. Esta información es particularmente importante ya que significaría que los estados de estrés digital podrían desencadenar una serie de enfermedades de base inflamatoria de novo o que residen en el individuo como predisposición genética. Siendo así, el intervenir en la mitigación y/o eliminación del riesgo laboral conocido como estrés digital evitaría no sólo la aparición de

tecnoestrés, sino también de una serie de enfermedades. Por su parte, Berg-Beckhoff et al (2017) hizo una revisión sistemática sobre el uso de TIC y su relación a estrés digital, tecnoestrés, burnout y su impacto en la salud mental en general, distinguiendo a los trabajadores por grupos de edad, concluyendo, además, que existen profesiones y ocupaciones que muestran mayor predisposición, entre ellas se citaban las profesiones de la salud y las actividades de gestión y administrativas, señalando que cuanto mayor es el nivel jerárquico es mayor el uso de TIC y mayor el grado de afectación de la salud mental, excepto en organizaciones que habían logrado adquirir la denominada cultura ergonómica.

El asociado a los trabajadores en grupos de exposición homogénea ocupacional sumando el factor uso de TIC, permitió identificar que hay una diferencia sustancial entre sí, por ejemplo, el estrés digital es patente en los grupos 6 y 7, es decir, el personal asistencial, ello se explica porque en la práctica, y con la incorporación a principios de 2020 de un sistema integrado para gestión de pacientes y gestión de historia clínica electrónica, en pleno desarrollo de la pandemia por COVID-19, constituyó un estresor adicional dentro de dicho escenario. Bondanini et al (2020) estudió la percepción de uso de las TIC en la atención de pacientes durante la pandemia por COVID-19 en un análisis multicéntrico, obteniendo resultados concordantes a los nuestros, en este sentido. Ante la necesidad de reducir las superficies de contacto y de agilizar la atención, el uso de TIC en medios clínicos era la opción obvia, sin embargo, toda nueva herramienta necesita ser presentada a sus usuarios previa consulta, pruebas de uso y manejo, capacitación, etc. Tales pasos previos no se realizaron correctamente o se omitieron debido a la alta demanda de atención, pero también la presencia de estrés laboral derivado de otras fuentes impedía que los trabajadores mostraran la mejor disposición en tales situaciones.

Salazar-Concha et al (2021) estudió cómo han evolucionado los condicionantes y la presentación del tecnoestrés, coincidimos en que hay grupos ocupacionales como los puestos administrativos y operativos de coordinación dentro de las organizaciones quienes gestionaban diversas TIC a las que desarrollaban rechazo y condicionan que el trabajador pierda el entusiasmo y la motivación en el trabajo, relacionándose con retrasos, ausentismo presencial y ausentismo voluntario frecuente, además ante la masificación del trabajo remoto se incrementaron dichas situaciones lo que produjo

una caída estrepitosa de los índices de productividad dentro de las organizaciones.

Sobre las hipótesis planteadas, se valida que existe una relación directa y significativa entre ausentismo laboral y estrés digital, en base al resultado del coeficiente de correlación Rho de Spearman  $r_s = 0.724$ , y un p valor =  $0.000 < 0.05$ , siendo una correlación positiva y estadísticamente significativa. Agogo et al (2018) afirmaba ya la existencia de esta relación, aunque sus estudios se centraban en el ausentismo de carácter médico, que en nuestro estudio está tipificado dentro del ausentismo involuntario. Mientras que Stadin et al (2020) incorporó en sus estudios el ausentismo presencial y así como hiciese Duke et al (2017), determinó que un mecanismo de huida de las TIC estresores eran las mismas TIC de uso personal, siendo las de mayor frecuencia el uso de redes sociales y la mensajería instantánea.

Habiendo concluido nuestro estudio que existe relación directa y significativa entre el ausentismo laboral involuntario y el estrés digital en los trabajadores en una clínica en Lima, en base al resultado del coeficiente de correlación de Rho de Spearman de  $0.824$  y un p valor =  $0.000 < 0.05$ , siendo una correlación positiva y estadísticamente significativa. Dicho resultado concuerda con la evidencia publicada por Kaltenegger et al (2020) quien evidenció que el estrés digital y la subsecuente condición clínica, el tecnoestrés, provocan el desarrollo de inflamación sistémica persistente, la que se manifiesta con sintomatología común, como cefalea, malestar general, contracturas musculares, apatía, anorexia, insomnio, irritabilidad emocional, ello acarreó ausentismos por cortos períodos de tiempo aunque frecuentes por la presentación de los síntomas antes citados. Kaltenegger continuó su trabajo y propuso un protocolo de estudio, que incluía criterios como el puesto laboral, la permanencia en el puesto, y características de las TIC como complejidad, seguridad, sobrecarga, invasión de la privacidad, entorno social, estrés de rol, utilidad, fiabilidad y soporte técnico.

Comprobamos que existe relación directa y significativa entre ausentismo laboral voluntario y estrés digital en los trabajadores en una clínica en Lima, sustentado en el coeficiente de correlación de Rho de Spearman resultante de  $0.741$  y un p valor =  $0.000 < 0.05$ , siendo una correlación positiva y estadísticamente significativa en consecuencia. Así como Tohmiya et al (2018), nuestro estudio

identificó que hay condiciones ligadas a la presencia digital que incrementan la probabilidad de que el trabajador recurra al mecanismo de huida o al mecanismo de autorecompensa y se ausente voluntariamente del trabajo, como la presencia de estrés digital moderado y severo, y que además es más frecuente en mandos medios y en puestos laborales de coordinación y en puestos de atención directa al usuario, incluidos los puestos asistenciales.

Señalamos que existe relación directa y significativa entre ausentismo laboral presencial y estrés digital en los trabajadores en una clínica en Lima, debido al resultado del coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.831 y un  $p$  valor =  $0.000 < 0.05$ . El ausentismo laboral presencial es poco estudiado debido a que, como refieren Reidl y Thomas (2019) sólo podría estudiarse correctamente con un método observacional minucioso se estudia, ya que se presume que el trabajador encuestado no siempre admitirá que incumple con las directivas de trabajo, sin embargo, los mismos autores revelan que estudios relacionados señalan que los trabajadores incurrirán en más de un tipo de ausentismo laboral presencial. Además señalan que medidas como la de prohibir el uso de celulares personales o colocar barreras de acceso a redes sociales en las computadoras de trabajo no son medidas efectivas para disminuir estas actividades, recomiendan recurrir a la planificación y ejecución de dinámicas de pausas activas físicas y psíquicas durante la jornada de trabajo, inclusive a libre frecuencia y duración.

Hauk et al (2019) afirmó que, frente al estrés digital, el individuo tiene la capacidad de mediar la respuesta por medio de conductas adaptativas inmediatas que pueden aprenderse como el comportamiento de afrontamiento, una forma de respuesta de la que ya nos hablaba Bensabat (1987), quien también lo reconocía como la estrategia natural para que un estresor desencadene una respuesta positiva, es decir, que el individuo sea capaz de redefinir al estresor y convertirlo en un estimulante. Tarafdar et al (2015) nos plantea mecanismos para mitigar la magnitud del riesgo de estrés digital, desarrollando una serie de estudios en personal de instituciones prestadoras de salud, replica estrategias aplicadas en otras organizaciones, sin embargo, concluye que la cultura particular de las organizaciones sanitarias exige mayor personalización de las estrategias a aplicar

El estudio del estrés mantiene vigencia, explorándose nuevos paradigmas integradores biopsicosociales para la mejor comprensión de los fenómenos que desencadena el estrés. Por otro lado, la aparición de nuevos escenarios que contienen nuevos estresores como lo son, por ejemplo, las TIC, motivo de nuestro estudio, correlacionan su análisis en otras dimensiones, haciendo que ciencias como las administrativas y las de la salud se unan para la búsqueda de soluciones paritarias, modernas y creativas para problemas históricamente reconocidos. Así como los autores antes citados, nuestro estudio identificó la merma que provoca las TIC como estresor en el bienestar de los trabajadores, para el caso, traducido en ausentismo laboral, lo que nos llama a reflexionar si estamos realmente aplicando las TIC como herramientas de ayuda al usuario, que propulsen mayores índices de rentabilidad y productividad organizacional o estamos incorporando herramientas que, por el contrario, agreden a los trabajadores de instituciones de salud, lo que redundaría en la calidad y la seguridad del usuario en salud. De ser así, es necesario que las organizaciones en salud se autoevalúen, no sólo desde la óptica de la seguridad laboral y la prevención de riesgos ocupacionales, sino también desde la gestión logística y la gestión administrativa organizacional: debemos preguntarnos si las herramientas que usamos son las que necesitamos, si son suficientes, si las conocemos y usamos correctamente y si ajustándose a nuestras necesidades, nos sentimos cómodos usándolas. Otro factor para considerar es la ubicuidad asociada a las TIC, que impide que los trabajadores de organizaciones en salud, administrativos y asistenciales logren equilibrar y separar el trabajo de su vida socio familiar.

Entonces, si la innovación en los servicios de salud se encamina a la digitalización, la telemedicina y el uso de suites de interacción de inteligencia artificial, ¿cómo se incorporarían tales tecnologías sin afectar a la población trabajadora?, ¿cómo se individualizaría la gestión del riesgo de estrés digital? y siendo el estrés un mecanismo capaz de desarrollar conductas y respuestas positivas ¿realmente debe ser inhibido? o ¿debe ser inhibido selectivamente, solo en quienes conduzca a respuestas negativas? Esas son preguntas que nos invitan a continuar investigando sobre estrés, estrés digital y ausentismo laboral.



## VI. CONCLUSIONES

- Primera** : La relación es directa y significativa entre el estrés digital y el ausentismo laboral en los trabajadores en una clínica en Lima, sustentamos la conclusión con el coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.724
- Segunda** : La relación es directa y significativa entre el riesgo de estrés digital y el ausentismo legal o involuntario en los trabajadores en una clínica en Lima, sustentamos la conclusión con el coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.824
- Tercera** : La relación es directa y significativa entre el riesgo de estrés digital y el ausentismo personal o voluntario, sustentamos la conclusión con el coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.741
- Cuarta** : La relación es directa y significativa entre el estrés digital y el ausentismo presencial en los trabajadores en una clínica en Lima, sustentamos la conclusión con el coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.831

## VII. RECOMENDACIONES

- Primera** : La organización debe tomar acción respecto a la presencia de estrés digital en los trabajadores, reconociéndolo como riesgo laboral patente, con el fin de planificar medidas de mitigación y eliminación, debiendo procurar la participación de estos para la identificación de las fuentes y el desarrollo del nivel ergonómico organizacional. Del mismo modo, se deberá analizar el perfil del ausentismo laboral organizacional de modo que se gestione sin afectación de la operatividad, mejorando la productividad y manteniendo los principios de la seguridad y calidad del usuario en salud y la subsecuente mejora de los índices de ausentismo.
- Segunda** : Se recomienda la aplicación del instrumento en las etapas de investigación, análisis y seguimiento del estrés digital y su relación con el ausentismo laboral dentro del plan de vigilancia ocupacional de la organización, así como en otras organizaciones prestadoras de servicios y atenciones sanitarias.
- Tercera** : Debido a la naturaleza del ausentismo laboral presencial es necesario desarrollar estrategias para identificarlo y mitigarlo, respetando la necesidad del trabajador al descanso en la jornada de trabajo, valorando su beneficio para el bienestar físico y psíquico sin que ello condicione merma en el rendimiento laboral y/o condicione la aparición de distractores.
- Cuarta** : El estrés digital debe reconocerse como una entidad clínica ocupacional subdiagnosticada y que redundante sobre el bienestar del trabajador y del clima organizacional, por lo que se estimula a su estudio y análisis, en la gestión médica ocupacional e investigando dentro de diversas actividades económicas, en los sectores públicos y privados, con equipos de investigación multidisciplinarios en seguridad laboral, gestión y administración.

## REFERENCIAS

- Ali, A., Jan, S., Iqbal, P. (2022). A bibliometric analysis on technostress: an emerging discipline. *Journal of Indian Library Association*. URL: <https://ilaindia.net/jila/index.php/jila/article/view/781>
- Agogo, D., Hess, T. J., Te'eni, D., McCoy, S. (2018). How does tech make you feel?: a review and examination of negative affective responses to technology use. *Eur. Inform. Syst.* URL: [10.1080/0960085X.2018.1435230](https://doi.org/10.1080/0960085X.2018.1435230)
- Anguita, J. C., Labrador, J., Campos, J., Casas, J., Repullo, J., Donado, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos. *Atención primaria*. URL: <http://www.unidaddocentemfyclaspalmas.org.es/resources/9+Aten+Primaria+2003.+La+Encuesta+l.+Cuestionario+y+Estadistica.pdf>
- Arias, A. (2013). *Absentismo laboral* (1ª ed.) Editorial Civitas. España.
- Atanasoff, L., Venable, M. A. (2017). Technostress: Implications for Adults in the Workforce. *Career Dev Quarterly*. URL: <https://doi.org/10.1002/cdq.12111>
- Bakker, A. B., Demerouti, E., Boer, E., Schaufeli, W. B. (2003). Job demands and job resources as predictors of absence duration and frequency. *J. Vocat. Behav.* URL: [https://doi.org/10.1016/S0001-8791\(02\)00030-1](https://doi.org/10.1016/S0001-8791(02)00030-1)
- Banco Mundial. Cobertura sanitaria universal. Informe técnico de la Organización Mundial de la Salud y el Banco Mundial. Consultado el 6 de abril de 2022. URL: <https://www.bancomundial.org/es/topic/universalhealthcoverage>
- Bensabat, S. (1987). *Stress. Grandes especialistas responden*. Bilbao: Mensajero. URL: <https://www.redalyc.org/pdf/440/44012058011.pdf>
- Benzari, A., Khedhaouria, A., Torrès, O. (2020). The rise of technostress: A literature review from 1984 until 2018. *HAL Post-Print*. URL: <https://ideas.repec.org/p/hal/journal/hal-03139516.html>

- Berg-Beckhoff, G., Nielsen, G., Ladekjær, E. (2017). Use of information communication technology and stress, burnout, and mental health in older, middle-aged, and younger workers - results from a systematic review. *International journal of occupational and environmental health*. URL: <https://doi.org/10.1080/10773525.2018.1436015>
- Bondanini, G., Giorgi, G., Ariza-Montes, A., Vega-Muñoz, A., Andreucci-Annunziata, P. (2020). Technostress dark side of technology in the workplace: a scientometric analysis. *International journal of environmental research and public health*. URL: <https://doi.org/10.3390/ijerph17218013>
- Borle, P., Boerner-Zobel, F., Voelter-Mahlknecht, S., Hasselhorn, H. M., Ebener, M. (2021a). The social and health implications of digital work intensification. Associations between exposure to information and communication technologies, health and work ability in different socio-economic strata. *International archives of occupational and environmental health*. URL: <https://doi.org/10.1007/s00420-020-01588-5>
- Borle, P., Reichel, K., Niebuhr, F., Voelter-Mahlknecht, S. (2021b). How Are Techno-Stressors Associated with Mental Health and Work Outcomes? A Systematic Review of Occupational Exposure to Information and Communication Technologies within the Technostress Model. *International journal of environmental research and public health*. URL: <https://doi.org/10.3390/ijerph18168673>
- Borle, P., Reichel, K., & Voelter-Mahlknecht, S. (2021c). Is There a Sampling Bias in Research on Work-Related Technostress? A Systematic Review of Occupational Exposure to Technostress and the Role of Socioeconomic Position. *International journal of environmental research and public health*. URL: <https://doi.org/10.3390/ijerph18042071>
- Castelar Cárdenas, P. S. (2020). Influencia de riesgos laborales en el ausentismo laboral durante la pandemia en enfermeros de un hospital público, Callao–2020. URL <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49967>
- Chesley, N. (2014). Information and communication technology use, work intensification and employee strain and distress. *Work, employment and so*. URL: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0950017013500112>

- Clough, B. A., Ireland, M. J., Leane, S., & March, S. (2020). Stressors and protective factors among regional and metropolitan Australian medical doctors: A mixed methods investigation. *Journal of Clinical Psychology*. URL: <https://doi.org/10.1002/jclp.22940>
- Córdova, J. E., Yáñez, R. A. (2019). Ausentismo laboral (Informe de investigación). Repositorio institucional UPN. URL: [Córdova J Yáñez R.pdf \(upn.edu.pe\)](https://repositorio.upn.edu.pe/handle/20.500.12692/49946)
- Dávalos, C. Y. (2020). Absentismo laboral y productividad del área crítica de un hospital castrense, Bellavista-2020 [tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional UCV. URL: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49946>
- Dragano, N., Lunau, T. (2020). Technostress at work and mental health: concepts and research results. *Current opinion in psychiatry*. URL: <https://doi.org/10.1097/YCO.0000000000000613>
- Dragano, N., Riedel-Heller, S. G., Lunau, T. (2021). Do digital technologies at work impact mental health of employees?. *Der Nervenarzt*. URL: <https://doi.org/10.1007/s00115-021-01192-z>
- Duke, É., Montag, C. (2017). Smartphone addiction, daily interruptions and self-reported productivity. *Addictive behaviors reports*. URL: <https://doi.org/10.1016/j.abrep.2017.07.002>
- Esteban, N. (2018). Tipos de Investigación. URL: <http://repositorio.usdq.edu.pe/handle/USDG/34>
- Fischer, T., Reuter, M., Riedl, R. (2021). The Digital Stressors Scale: Development and Validation of a New Survey Instrument to Measure Digital Stress Perceptions in the Workplace Context. *Frontiers in psychology*. URL: <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.607598>
- Frey, C. B., and Osborne, M. A. (2017). The future of employment: how susceptible are jobs to computerisation? *Technol. Forecast. Soc. Change*. URL: <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2016.08.019>

- García, M. D. (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*. URL: [http://ejcls.adapt.it/index.php/rlde\\_adapt/article/view/813](http://ejcls.adapt.it/index.php/rlde_adapt/article/view/813)
- Golz, C., Peter, K. A., Zwakhalen, S., Hahn, S. (2021). Technostress Among Health Professionals - A Multilevel Model and Group Comparisons between Settings and Professions. *Informatics for health and social care*. URL: <https://doi.org/10.1080/17538157.2021.1872579>
- González-López, Ó. R., Buenadicha-Mateos, M., Sánchez-Hernández, M. I. (2021). Overwhelmed by Technostress? Sensitive Archetypes and Effects in Times of Forced Digitalization. *International Journal of Environmental Research & Public Health*. URL: <https://doi.org/10.3390/ijerph18084216>
- Folkman, S., Lazarus, R., Gruen, R., y De Longis, A. (1986). Appraisal, coping, health status and psychological symptoms. *Journal of Personality and Social Psychology*.
- Hang, Y., Hussain, G. A., Muhammad, I. (2022). The Moderating Effects of Technostress Inhibitors on Techno-Stressors and Employee's Well-Being. *Frontiers in Psychology*. URL: <https://821446.10.3389/fpsyg.2021.821446>
- Hauk, N., Göritz, A. S., Krumm, S. (2019). The mediating role of coping behavior on the age-technostress relationship: A longitudinal multilevel mediation model. *PloS one*. URL: <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0213349>
- Hwang, I., Cha, O. (2018). Examining technostress creators and role stress as potential threats to employees information security compliance. *Comp. Hum. Behav.* URL: <https://doi.org/10.1016/j.chb.2017.12.022>
- Kaltenegger, H. C., Becker, L., Rohleder, N., Nowak, D., Weigl, M. (2020). Association of working conditions including digital technology use and systemic inflammation among employees: study protocol for a systematic review. *Systematic revs.* URL: <https://doi.org/10.1186/s13643-020-01463-x>

- La Torre, G., De Leonardis, V., Chiappetta, M. (2020). Technostress: how does it affect the productivity and life of an individual? Results of an observational study. Public health. URL: <https://doi.org/10.1016/j.puhe.2020.09.013>
- La Torre, G., Esposito, A., Sciarra, I., Chiappetta, M. (2019). Definition, symptoms and risk of technostress: a systematic review. International archives of occupational and environmental health. URL: <https://doi.org/10.1007/s00420-018-1352-1>
- Liu, C. F., Cheng, T. J., Chen, C. T. (2019). Exploring the factors that influence physician technostress from using mobile electronic medical records. Informatics for health & social care. URL: <https://doi.org/10.1080/17538157.2017.1364250>
- LoboPrabhu, S. M., American Psychiatric Association, Summers, R. F., Moffic, H. S. (2020). Combating Physician Burnout: A Guide for Psychiatrists. American Psychiatric Association Publishing. URL: <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=nlebk&AN=2296489&lang=es&site=eds-live>
- Mamani, C. (2019). Índice de absentismo laboral en el personal de enfermería del Hospital Nacional Arzobispo Loayza-2019. [tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional UCV. URL: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/35549>
- Mella, L., Serrani, L. (2017a). Los actuales cambios sociales y laborales: nuevos retos para el mundo del trabajo: Libro 1: Cambios tecnológicos y nuevos retos para el mundo del trabajo (Portugal, España, Colombia, Italia, Francia). Peter Lang AG. URL: <https://www.peterlang.com/document/1110023>
- Mella, L., Núñez-Cortés, P. (2017b). Los actuales cambios sociales y laborales: los nuevos retos para el mundo del trabajo. Cambios sociales y nuevos retos para la igualdad y la salud (España, Portugal, Francia, Italia, Brasil). URL: <https://www.marcialpons.es/libros/los-actuales-cambios-sociales-y-laborales-nuevos-retos-para-el-mundo-del-trabajo/9783034328401/>

- Mella, L., Núñez-Cortés, P. (2017c). Nuevas tecnologías y nuevas maneras de trabajar: estudios desde el derecho español y comparado: Alemania, Reino Unido, Polonia, Portugal y Argentina. Nuevas tecnologías y nuevas maneras de trabajar. URL: <https://www.digitaliapublishing.com/a/47825/nuevas-tecnologias-y-nuevas-maneras-de-trabajar--estudios-desde-el-derecho-espanol-y-comparado.-alemania--reino-unido--polonia--portugal-y-argentina>
- Naranjo, M. L. (2004a). Enfoques conductistas, cognitivos y racional emotivos. San José, Costa Rica: Universidad de Costa Rica. URL: <http://editorial.ucr.ac.cr/en/ciencias-sociales/item/1856-enfoques-conductistas-cognitivos-y-racional-emotivos.html>
- Nicholson, A. (1977). Absence behavior and attendance motivation: A Conceptual Synthesis. Journal of Management Studies. URL: [https://www.researchgate.net/publication/229760027\\_Absence\\_Behaviour\\_and\\_Attendance\\_Motivation\\_A\\_Conceptual\\_Synthesis](https://www.researchgate.net/publication/229760027_Absence_Behaviour_and_Attendance_Motivation_A_Conceptual_Synthesis)
- Oblitas, L. (2004). Psicología de la salud y calidad de vida. Australia: International Thompson Editores.
- Organización Internacional del Trabajo. Ginebra. (2018). Consultado el 17 de marzo de 2022. URL: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san\\_jose/documents/publication/wcms\\_363209.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san_jose/documents/publication/wcms_363209.pdf)
- Pucci, E., Cristina, S., Antonaci, F., Costa, A., Imbriani, M., Taino, G. (2015). Technostress and primary headache: psychosocial risk. The journal of headache and pain. URL: <https://doi.org/10.1186/1129-2377-16-S1-A147>
- Ragu-Nathan, T. S., Tarafdar, M., Ragu-Nathan, B. S., Tu, Q. (2008). The consequences of technostress for end users in organizations: Conceptual development and empirical validation. Information systems research. URL: <https://pubsonline.informs.org/doi/abs/10.1287/isre.1070.0165>
- Real Academia Española de la Lengua. (2017). Ausentismo. Consultado el 17 de marzo de 2022. URL: [ausentismo | Diccionario panhispánico de dudas | RAE - ASALE](https://www.rae.es/dudas/ausentismo)



- Riedl, E. M., Thomas, J. (2019). The moderating role of work pressure on the relationships between emotional demands and tension, exhaustion, and work engagement: An experience sampling study among nurses. *European Journal of Work and Organizational Psychology*. URL: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/1359432X.2019.1588251>
- Rojas-Pimentel, J., Izaguirre-Torres, D. (2020). Ausentismo laboral: Una realidad preocupante en Perú y Sudamérica. *Sciendo*. URL: <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/SCIENDO/article/view/2832>
- Sala, T. (2011). El absentismo laboral en España y propuestas antiabsentismo desde el punto de vista legal. *Lus et praxis*. URL: [https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-0122011000100014&script=sci\\_arttext&tlng=pt](https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-0122011000100014&script=sci_arttext&tlng=pt)
- Salanova, M., Nadal, M. Á. (2002). Sobre el concepto y medida del tecnoestrés: una revisión. URL: <http://repositori.uji.es/xmlui/handle/10234/79668>
- Salanova, M. (2007). Nuevas tecnologías y nuevos riesgos psicosociales en el trabajo. URL: <http://rabida.uhu.es/dspace/handle/10272/3411>
- Salazar-Concha, C., Ficapal-Cusí, P., Boada-Grau, J. (2020). Tecnoestrés. Evolución del concepto y sus principales consecuencias. *Teuken Bidikay: Revista Latinoamericana de Investigación En Organizaciones, Ambiente y Sociedad*. URL: <https://doi.org/10.33571/teuken.v11n17a9>
- Salazar-Concha, C., Ficapal-Cusí, P., Boada-Grau, J., Camacho, L. J. (2021). Analyzing the evolution of technostress: A science mapping approach. *Heliyon*. URL: <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2021.e06726>
- Samaniego, C. (1998). Absentismo, rotación y productividad. *Introducción a la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. Editorial Pirámide. URL: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=569323>

- Sánchez, H., Reyes, C., Mejía, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. URL: [libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf \(urp.edu.pe\)](http://libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf(urp.edu.pe))
- Sarabadani, J., Carter, M., Compeau, D. R. (2018). 10 years of research on technostress creators and inhibitors: synthesis and critique. AMCIS 2018 AIS, New Orleans, LA. URL: [https://www.academia.edu/42895765/10 Years of Research on Technostress Creators and Inhibitors Synthesis and Critique](https://www.academia.edu/42895765/10_Years_of_Research_on_Technostress_Creators_and_Inhibitors_Synthesis_and_Critique)
- Stadin, M., Nordin, M., Fransson, E. I., Broström, A. (2020). Healthcare managers experiences of technostress and the actions they take to handle it - a critical incident analysis. BMC medical informatics and decision making. URL: <https://doi.org/10.1186/s12911-020-01261-4>
- Tams, S., Thatcher, J. B., Grover, V. (2018). Concentration, competence, confidence, and capture: an experimental study of age, interruption-based technostress, and task performance. J. Assoc. Inform. Syst. URL: <https://doi.org/10.17705/1jais.00511>
- Tarafdar, M., Pullins, E. B., Ragu-Nathan, T. S. (2015). Technostress: negative effect on performance and possible mitigations. Inform. Syst. J. URL: <https://dl.acm.org/doi/abs/10.1111/isj.12042>
- Tatamuez-Tarapues, R. A., Domínguez, A. M., Matabanchoy-Tulcán, S. M. (2019). Revisión sistemática: Factores asociados al ausentismo laboral en países de América Latina. Universidad y salud. URL: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0124-71072019000100100](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-71072019000100100)
- Tohmiya, N., Tadaka, E., Arimoto, A. (2018). Cross-sectional study of cognitive stress appraisal and related factors among workers in metropolitan areas of Japan. BMJ open. URL: <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2017-019404>

- Tuesta, Z. D. R. (2019). Impacto del Clima Organizacional en el nivel de Ausentismo Laboral del personal administrativo en el Hospital Sisol-Salud Sede Camaná 2019. [tesis de grado, Universidad Las Américas]. Repositorio institucional ULA. URL: <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/745>
- Villavicencio-Ayub, E., Ibarra-Aguilar, D. G., Calleja, N. (2020). Tecnoestrés en población mexicana y su relación con variables sociodemográficas y laborales. Psicogente. URL: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0124-01372020000200027](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-01372020000200027)
- Virone, C., Kremer, L., Breil, B. (2021). Which Factors of Digitisation Bias the Work-Related Stress of Healthcare Employees? A Systematic Review. Studies in health technology and informatics. URL: <https://doi.org/10.3233/SHTI210312>
- Wu, W., Chin, W., Liu, Y. (2022), Technostress and the smart hospitality employee, Journal of Hospitality and Tourism Technology,. URL: <https://doi.org/10.1108/JHTT-01-2021-0032>
- Yellowlees, P. (2020). Physician Well-Being: Cases and Solutions. (1era ed). American Psychiatric Association. URL: <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=nlebk&AN=2372487&lang=es&site=eds-live>

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de consistencia

TÍTULO: ESTRÉS DIGITAL Y AUSENTISMO LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA CLÍNICA EN LIMA, 2022							
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1: Estrés digital				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
¿Cómo se relacionó la presencia de estrés digital con respecto al ausentismo laboral en los trabajadores en una clínica en Lima, en el período enero a junio del 2022?	Determinar la relación que existe entre el estrés digital y el ausentismo laboral en los trabajadores en una clínica en Lima, entre enero y junio del 2022	Existe relación directa y significativa entre el estrés digital y el ausentismo laboral en los trabajadores en una clínica en Lima, entre enero y junio del año 2022	Aburrimiento	Agotamiento emocional	1	1.Nunca/ Nunca 2.Casi Nunca/ Un par de veces al año 3. Algunas veces/ Una vez al mes 4. Regularmente/ Un par de veces al mes 5.Bastante a menudo/ Una vez a la semana 6. Casi siempre/ Un par de veces a la semana 7. Siempre/ Todos los días	Ordinal
				Innovación organizacional	2		
				Satisfacción de usuario TIC	2		
				Satisfacción laboral	4		
			Complejidad	Agotamiento emocional	5		
				Innovación organizacional	6		
				Satisfacción de usuario TIC	7		
				Satisfacción laboral	8		
			Conflictos	Agotamiento emocional	9		
				Innovación organizacional	10		
				Satisfacción de usuario TIC	11		
				Satisfacción laboral	12		
			Control (falta de)	Agotamiento emocional	13		
				Innovación organizacional	14		
				Satisfacción de usuario TIC	15		
				Satisfacción laboral	15		
Costos	Agotamiento emocional	16					
	Innovación organizacional	17					
	Satisfacción de usuario TIC	18					
	Satisfacción laboral	18					
Problemas	Objetivos	Hipótesis			18		

Específicos	específicos	específicas					
¿El riesgo de estrés digital se relacionó al ausentismo legal o involuntario en los trabajadores en una clínica en Lima, entre enero y junio del 2022?	Determinar la relación entre el riesgo de estrés digital y el ausentismo legal o involuntario en los trabajadores en una clínica en Lima, entre enero y junio del 2022	Existe relación directa y significativa entre el riesgo de estrés digital y el ausentismo legal o involuntario en los trabajadores en una clínica en Lima, entre enero y junio del 2022	Inseguridad	Agotamiento emocional	19		
				Innovación organizacional	20		
				Satisfacción de usuario TIC	21		
				Satisfacción laboral	21		
			Participación (falta de)	Agotamiento emocional	22		
				Innovación organizacional	23		
				Satisfacción de usuario TIC	24		
				Satisfacción laboral	24		
			Sobrecarga	Agotamiento emocional	25		
				Innovación organizacional	26		
				Satisfacción de usuario TIC	27		
				Satisfacción laboral	27		
			Invasión de la privacidad	Agotamiento emocional	28		
				Innovación organizacional	29		
				Satisfacción de usuario TIC	30		
				Satisfacción laboral	30		
Estrés de rol	Agotamiento emocional	31					
	Innovación organizacional	32					
	Satisfacción de usuario TIC	33					
	Satisfacción laboral	33					
¿El riesgo de estrés digital se relacionó a ausentismo personal o voluntario en los trabajadores en una clínica en Lima, enero y junio del 2022?	Determinar la relación entre el riesgo de estrés digital y el ausentismo personal o voluntario, entre enero y junio del año 2022	Existe relación directa y significativa entre el riesgo de estrés digital y el ausentismo personal o voluntario, entre enero y junio del año 2022	Seguridad	Agotamiento emocional	34		
				Innovación organizacional	36		
				Satisfacción de usuario TIC	35		
				Satisfacción laboral	36		
			Entorno social	Agotamiento emocional	37		
				Innovación organizacional	38		
				Satisfacción de usuario TIC	39		
				Satisfacción laboral	39		
			Soporte técnico (falta de)	Agotamiento emocional	40		

				Innovación organizacional	41		
				Satisfacción de usuario TIC	41		
				Satisfacción laboral	42		
			Falta de fiabilidad	Agotamiento emocional	43		
				Innovación organizacional	44		
				Satisfacción de usuario TIC	45		
				Satisfacción laboral	46		
			Utilidad (falta de)	Agotamiento emocional	47		
				Innovación organizacional	48		
				Satisfacción de usuario TIC	49		
				Satisfacción laboral	50		
<b>Variable 2: Ausentismo laboral</b>							
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de valores</b>	<b>Niveles o rangos</b>
¿El riesgo de estrés digital se relacionó a ausentismo presencial en los trabajadores en una clínica en Lima, entre enero y junio del 2022?	Determinar la relación entre el riesgo de estrés digital y el ausentismo presencial en los trabajadores en una clínica en Lima, entre enero y junio del 2022	Existe relación directa y significativa entre el riesgo de estrés digital y el ausentismo presencial en los trabajadores en una clínica en Lima, entre enero y junio del 2022	Ausentismo legal o involuntario	Por enfermedad o accidente laboral	51	1.Nunca/ Nunca 2.Casi Nunca/ Un par de veces al año 3. Algunas veces/ Una vez al mes 4. Regularmente/ Un par de veces al mes 5.Bastante a menudo/ Una vez a la semana 6. Casi siempre/ Un par de veces a la semana 7. Siempre/ Todos los días	Ordinal
				Por enfermedad o accidente común	52		
				Por licencias legales	53		
			Ausentismo personal o voluntario	Por permisos particulares	54		
				Por ausencias no autorizadas	55		
				Por retrasos	56		
			Ausentismo presencial	Por uso de TIC para efectos personales	57		
				Por actividades fuera de la estación de trabajo	58		
				Por actividades fuera del centro de trabajo	59		
<b>Diseño de investigación:</b>	<b>Población y Muestra:</b>	<b>Técnicas e instrumentos:</b>			<b>Método de análisis de datos:</b>		
Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básica Método: Descriptivo Diseño: No experimental descriptivo correlacional	Población: 237 trabajadores Muestra: 148 participantes	Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario			Descriptiva: Base de datos categorizada y tablas de distribución de frecuencias Inferencial: coeficiente de correlación Rho de Spearman		

## Anexo 2. Tabla de operacionalización de variable 1

VARIABLE 1						
Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	
<b>ESTRÉS DIGITAL</b>	Fenómeno de estrés experimentado por los usuarios finales en las organizaciones como resultado del uso de las TIC. (Riedl 2013).	Fenómeno generado por las TIC utilizadas en las instituciones prestadoras de servicios de salud, de gestión interna y externa, que se distribuye entre sus dimensiones: complejidad, conflictos, inseguridad, invasión de privacidad, sobrecarga, seguridad, ambiente social, soporte técnico y utilidad.	Aburrimiento	Agotamiento emocional	1.Nunca/ Nunca	
				Innovación organizacional		
				Satisfacción de usuario TIC		
			Satisfacción laboral			
			Complejidad	Agotamiento emocional		2.Casi Nunca/ Un par de veces al año
				Innovación organizacional		
				Satisfacción de usuario TIC		
			Conflictos	Satisfacción laboral	3. Algunas veces/ Una vez al mes	
				Agotamiento emocional		
				Innovación organizacional		
			Control (falta de)	Satisfacción de usuario TIC	4. Regularmente/ Un par de veces al mes	
				Satisfacción laboral		
				Agotamiento emocional		
			Costos	Innovación organizacional	5.Bastante a menudo/ Una vez a la semana	
				Satisfacción de usuario TIC		
Satisfacción laboral						
	Agotamiento emocional	6. Casi siempre/ Un par de veces a la semana				
	Innovación organizacional					
	Satisfacción de usuario TIC					
	Satisfacción laboral	7. Siempre/ Todos los días				
	Agotamiento emocional					
	Innovación organizacional					



	Satisfacción de usuario TIC
	Satisfacción laboral
Inseguridad	Agotamiento emocional
	Innovación organizacional
	Satisfacción de usuario TIC
	Satisfacción laboral
Participación (falta de)	Agotamiento emocional
	Innovación organizacional
	Satisfacción de usuario TIC
	Satisfacción laboral
Sobrecarga	Agotamiento emocional
	Innovación organizacional
	Satisfacción de usuario TIC
	Satisfacción laboral
Invasión de la privacidad	Agotamiento emocional
	Innovación organizacional
	Satisfacción de usuario TIC
	Satisfacción laboral
Estrés de rol	Agotamiento emocional
	Innovación organizacional
	Satisfacción de usuario TIC
	Satisfacción laboral

### Anexo 3. Tabla de operacionalización de variable 2

VARIABLE 2					
Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Nivel de medición
<b>AUSENTIMO LABORAL</b>	Suceso particular de la no presencia del trabajador en su centro de trabajo y surge de una deliberación entre las actividades personales que implica abandono de sus obligaciones laborales. (Real Academia Española de la Lengua, 2017).	Período de tiempo en el que el colaborador no desarrolla las actividades laborales previstas, distribuido entre sus dimensiones: ausentismo legal o involuntario, ausentismo personal o voluntario y ausentismo presencial.	Ausentismo legal o involuntario	Por enfermedad o accidente laboral	1. Nunca/ Nunca
				Por enfermedad o accidente común	
				Por licencias legales	2. Casi Nunca/ Un par de veces al año
			Ausentismo personal o voluntario	Por permisos particulares	3. Algunas veces/ Una vez al mes
				Por ausencias no autorizadas	4. Regularmente/ Un par de veces al mes
				Por retrasos	5. Bastante a menudo/ Una vez a la semana
				Por uso de TIC para efectos personales	6. Casi siempre/ Un par de veces a la semana
			Ausentismo presencial	Por actividades fuera de la estación de trabajo	7. Siempre/ Todos los días
				Por actividades fuera del centro de trabajo	

#### Anexo 4. Fórmula de Fisher y Navarro para la determinación de la muestra

$$m = \frac{\alpha^2 \times N \times p \times q}{e^2 \times (N-1) + \alpha^2 \times p \times q}$$

$\alpha$  = Coeficiente de nivel de confianza = 1.95

N = Población = 237

p = probabilidad a favor = 0.5

q = probabilidad en contra = 0.5

e = error de estimación = 0.1

m = muestra

$$m = \frac{1.95^2 \times 237 \times 0.5 \times 0.5}{0.1^2 \times (237-1) + 1.95^2 \times 0.5 \times 0.5} = 148$$

### Anexo 5. Muestra clasificada según grupos de exposición homogénea ocupacional

SECCIÓN	ÁREA	PUESTOS LABORALES	Nº DE TRABAJADORES POR PUESTO	NIVEL DE RIESGO ESPECÍFICO	GRUPO DE EXPOSICIÓN HOMOGÉNEA	Nº SUBTOTAL DE COLABORADORES	Nº TOTAL DE COLABORADORES		
ADMINISTRACIÓN	ADMINISTRACIÓN	JEFES	3	MEDIO	1	13	45		
ADMINISTRACIÓN	ADMINISTRACIÓN	ASISTENTES	7	MEDIO					
ADMINISTRACIÓN	RECURSOS HUMANOS	ANALISTAS	3	MEDIO					
ADMINISTRACIÓN	ADMISION	ADMISIONISTAS	7	ALTO	2	15			
ADMINISTRACIÓN	COMERCIAL	EJECUTIVOS Y OPERADORES	6	ALTO					
ADMINISTRACIÓN	ARCHIVO	ARCHIVISTAS	2	MEDIO	3	17			
ADMINISTRACIÓN	TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN	OPERATIVOS TI	2	MEDIO					
ADMINISTRACIÓN	LOGISTICA	OPERATIVOS LOGISTICA	3	MEDIO					
ADMINISTRACIÓN	MANTENIMIENTO	OPERATIVOS MANTENIMIENTO	2	MEDIO					
ADMINISTRACIÓN	MANTENIMIENTO	OPERATIVOS LIMPIEZA	6	MEDIO					
ADMINISTRACIÓN	SEGURIDAD	OPERATIVOS SEGURIDAD	4	MEDIO	4	12	103		
DIRECCIÓN MÉDICA	DIRECCIÓN MÉDICA	DIRECTOR MÉDICO	5	ALTO					
DIRECCIÓN MÉDICA	COORDINACION ASISTENCIAL	COORDINADORES	4	ALTO					
DIRECCIÓN MÉDICA	ADMINISTRATIVOS	ASISTENTES	3	ALTO					
DIRECCIÓN MÉDICA	NUTRICIÓN OPERATIVOS	OPERATIVOS COCINA	4	BAJO				5	4
DIRECCIÓN MÉDICA	ASISTENCIAL	LICENCIADOS DE ENFERMERIA	30	MEDIO				6	62
DIRECCIÓN MÉDICA	ASISTENCIAL	LICENCIADOS DE OBSTETRICIA	6	MEDIO					
DIRECCIÓN MÉDICA	ASISTENCIAL	TECNÓLOGOS MÉDICOS	6	MEDIO					
DIRECCIÓN MÉDICA	ASISTENCIAL	TÉCNICOS DE ENFERMERÍA	20	MEDIO					
DIRECCIÓN MÉDICA	ASISTENCIAL	MÉDICOS	29	ALTO	7	29			

## Anexo 6. Ficha técnica del instrumento de recolección de datos

<b>FICHA TÉCNICA</b>	
<b>NOMBRE ORIGINAL</b>	DIGITAL STRESSORS SCALE
<b>NOMBRE DE ADAPTACIÓN</b>	CUESTIONARIO SOBRE ESTRÉS DIGITAL Y AUSENTISMO LABORAL
<b>OBJETIVO</b>	Diagnosticar de forma individual la presencia de estrés digital y la relación existente entre el ausentismo laboral en trabajadores de instituciones proveedoras de servicios de salud
<b>AUTOR</b>	Thomas Fischer, Martin Reuter y René Riedl
<b>ADAPTACIÓN</b>	Jessyca Sofia Morales Quispe
<b>ADMINISTRACIÓN</b>	Individual
<b>DURACIÓN</b>	20 – 30 minutos
<b>SUJETOS DE APLICACIÓN</b>	Trabajadores de instituciones proveedoras de servicios de salud
<b>TÉCNICA</b>	Encuesta - Cuestionario
<b>MATERIAL</b>	Encuesta virtual
<b>PUNTUACIÓN</b>	1. Nunca/ Nunca 2. Casi Nunca/ Un par de veces al año 3. Algunas veces/ Una vez al mes 4. Regularmente/ Un par de veces al mes 5. Bastante a menudo/ Una vez a la semana 6. Casi siempre/ Un par de veces a la semana 7. Siempre/ Todos los días

## Anexo 7. Prueba de confiabilidad del instrumento de recolección de datos por prueba de Coeficiente de Alfa de Cronbach

SUJETOS	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	ITEM 8	ITEM 9	ITEM 10	ITEM 11	ITEM 12	ITEM 13	ITEM 14	ITEM 15	ITEM 16	ITEM 17	ITEM 18	ITEM 19	ITEM 20	ITEM 21	ITEM 22	ITEM 23	ITEM 24	ITEM 25	ITEM 26	ITEM 27	ITEM 28	ITEM 29	ITEM 30	ITEM 31	ITEM 32	ITEM 33	ITEM 34	ITEM 35	ITEM 36	ITEM 37	ITEM 38	ITEM 39	ITEM 40	ITEM 41	ITEM 42	ITEM 43	ITEM 44	ITEM 45	ITEM 46	ITEM 47	ITEM 48	ITEM 49	ITEM 50	SUMA			
1	3	5	4	4	5	6	7	6	7	6	5	5	6	5	5	5	5	6	7	6	7	7	7	7	6	4	4	6	6	6	4	6	6	6	6	4	6	5	6	6	5	6	4	6	5	6	4	4	4	4	6	273		
2	4	4	4	4	4	5	6	5	6	6	5	6	6	5	3	5	4	6	6	5	5	6	7	7	7	6	4	5	6	5	6	5	6	5	5	6	5	4	5	5	5	5	5	6	6	6	4	6	5	6	264			
3	7	4	6	4	5	5	7	5	6	6	4	5	5	4	4	5	5	6	6	5	7	7	6	7	6	4	5	4	5	4	4	6	6	5	5	6	6	5	6	4	6	5	7	5	5	6	4	5	6	265				
4	4	4	4	5	4	5	6	6	7	7	4	4	5	3	3	4	6	7	6	6	6	6	6	6	6	4	4	3	5	4	5	6	6	5	6	6	6	5	6	6	5	5	6	4	7	6	6	4	6	6	262			
5	5	4	6	6	5	4	7	6	7	7	5	4	4	3	4	5	5	6	6	6	5	7	7	7	7	4	4	6	6	6	4	5	5	5	5	6	6	5	5	6	6	5	5	5	6	6	4	5	5	6	268			
6	5	4	6	5	7	5	5	7	5	6	6	4	4	5	6	6	5	6	6	7	6	7	7	7	6	4	5	5	5	5	6	6	6	5	6	4	6	5	5	6	6	5	5	3	5	6	4	4	5	5	6	270		
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	7	7	7	4	4	3	6	5	4	5	7	6	6	6	4	5	5	5	6	7	6	3	6	6	6	5	4	4	5	237		
8	5	5	4	6	5	5	6	4	7	6	4	4	5	4	3	5	5	6	6	6	6	7	6	7	6	4	4	6	6	5	6	6	6	6	6	5	4	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	6	259			
9	5	4	5	4	4	5	7	5	6	5	5	5	5	4	3	4	5	6	6	5	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	220			
10	7	4	4	4	5	4	5	6	7	5	4	4	6	4	3	5	5	5	5	6	6	6	7	6	5	5	4	7	7	7	5	6	7	5	6	4	6	4	6	4	6	5	5	4	6	5	4	4	4	5	6	261		
VARIANZA	1.49	0.16	0.81	0.64	0.8	0.36	1	0.8	0.96	0.8	0.44	0.45	0.60	0.49	0.96	0.36	0.3	0.56	0.56	0.64	0.8	1	0.8	0.9	0.8	0.4	0.2	1.7	0.6	0.9	0.8	0.61	0.8	0.4	0.5	0.8	0.5	0.36	0.6	0.9	0.84	0.36	0.8	0.49	1	0.6	0.6	0.44	0.64	0.41				
SUMATORIA DE VARIANZAS	33.45																																																					
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ÍTEMS	246.49																																																					
NÚMERO DE ÍTEMS	50.00																																																					
COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD	0.88																																																					

Confiabilidad nula	MENOS DE 0.53
Confiabilidad baja	0.54 A 0.59
Confiable	0.60 A 0.65
Muy confiable	0.66 A 0.71
Excelente confiabilidad	0.72 A 0.99
Confiabilidad perfecta	1

## Anexo 8. Instrumento de recolección de datos

### CUESTIONARIO SOBRE ESTRÉS DIGITAL Y AUSENTISMO LABORAL

Este cuestionario ha sido diseñado para identificar la presencia de estrés digital originado por el uso de las tecnologías de la información y comunicación - TICs en el entorno laboral; con la finalidad de obtener información que conduzca a acciones preventivas y en pro del cuidado y el bienestar de los colaboradores de Clínica.

Recuerde que ante cualquier consulta o duda, los encuestadores le brindarán el soporte que necesite. [Click aquí](#)

A continuación le presentamos el consentimiento informado. Agradecemos su cooperación.

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

#### DATOS DEL ESTUDIO

Título del Estudio	Estrés digital relacionado a ausentismo laboral en trabajadores de una clínica de Lima, 2022
Investigadora Responsable	Jessyca Sofia Morales Quispe
Lugar en que se realizará el estudio	Oficina de investigación / Remisión virtual de encuesta
Nº de teléfonos asociados al estudio	975951146 - 933720184
Correo electrónico	<a href="mailto:jsofiamorales@gmail.com">jsofiamorales@gmail.com</a>

Usted ha sido invitado a participar en un estudio, antes que Usted decida participar en él, lea cuidadosamente este formulario y haga todas las preguntas que tenga, para asegurarnos que entiende los términos usados y los procedimientos del estudio, riesgos y beneficios; de tal forma Usted pueda decidir voluntariamente si desea participar o no. Si luego de leer este documento tiene alguna duda, pida a la investigadora responsable que absuelva sus dudas, sienta absoluta libertad para preguntar sobre cualquier aspecto. Ella le proporcionará toda la información que necesite para entender el estudio y Usted podrá tomar una decisión informada.

**JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO:** El estudio permitirá desarrollar conocimientos sobre la presencia y el nivel de riesgo que pudiesen generar las TIC en los trabajadores de organizaciones prestadoras de servicios de salud, así como su relación con el ausentismo laboral, lo que permitirá un abordaje sobre la evidencia. A nivel práctico, el estudio se justifica porque permitirá magnificar el riesgo digital y generar mecanismos de prevención en salud laboral, además de desarrollar una gestión responsable del ausentismo laboral, a menor afectación organizacional, lo que en organizaciones prestadoras de servicios sanitarios implica el mantenimiento de estándares de calidad y seguridad del usuario en salud.

**OBJETIVO DEL ESTUDIO:** Establecer la posible relación entre el estrés digital y el ausentismo laboral en los trabajadores de la Clínica, entre enero y junio del 2022

**PARTICIPANTES DEL ESTUDIO:** Participarán los trabajadores de la Clínica.

**PROCEDIMIENTOS DEL ESTUDIO:** Con el fin de recolectar la información, cada participante deberá completar una encuesta. Pedimos a Usted que responda con sinceridad y claridad. La encuesta le tomará en promedio 30 minutos.

**BENEFICIOS DEL ESTUDIO:** Este estudio tiene el beneficio de producir conocimiento científico para la protección de los trabajadores frente al riesgo de presencia de estrés por uso de TIC.

**RIESGOS ASOCIADOS CON EL ESTUDIO:** La participación no presenta ningún riesgo asociado. Recuérdese que el/la participante sólo intervendrá al completar la encuesta.

**CONFIDENCIALIDAD Y ALMACENAMIENTO INFORMACIÓN:** Su identidad será protegida, asignándole un código de participante. Sus datos personales serán custodiados por la investigadora principal únicamente. No divulgaremos ninguna información de Usted o proporcionada por usted, durante la investigación. Cuando los resultados de la investigación sean publicados, no se incluirá información que pueda revelar su identidad. Toda divulgación de la información obtenida se realizará con fines científicos.

**VOLUNTARIEDAD:** Su participación en este estudio es totalmente voluntaria. Usted podrá retirarse de la investigación en cualquier momento. Usted podrá solicitar información relacionada con el estudio en el momento que lo estime a la investigadora responsable.

**COMITÉ ÉTICO CIENTÍFICO:** El Comité Ético Científico de la Universidad Cesar Vallejo, revisó y avaló la realización de este estudio. El Comité es un grupo de personas independientes del estudio, que evalúa el cumplimiento de la normativa ética nacional e internacional y asegurar la protección de los derechos, la seguridad y bienestar de las personas involucradas en un estudio.

**PREGUNTAS/INFORMACIÓN:** Usted tiene derecho a clarificar todas las dudas que se le presenten, podrá solicitar información más detallada sobre la investigación, en el momento que desee, al equipo de investigación.

**Si considera que no hay dudas ni preguntas acerca de su participación, puede, si así lo desea, firmar el presente Consentimiento Informado.**

#### DERECHOS DE LOS PARTICIPANTES

He leído, comprendido y discutido la información anterior con la investigadora responsable del estudio y mis preguntas han sido respondidas de manera satisfactoria.

Mi participación en este estudio es voluntaria, podré renunciar a participar en cualquier momento, sin causa y sin responsabilidad alguna.

He sido informado y entiendo que los datos obtenidos en el estudio pueden ser publicados o difundidos con fines científicos.

Si durante el transcurso de la investigación me surgen dudas respecto a la investigación o sobre mi participación en el estudio, puedo contactarme con la investigadora responsable.

Acepto participar en este estudio de investigación titulado “Estrés digital relacionado a ausentismo laboral en trabajadores de una clínica de Lima, 2022”

FIRMA DE LA PARTICIPANTE DNI/CE:	FIRMA DE TESTIGO DNI/ CE:



**INFORMACIÓN PERSONAL**

Nombres	Apellidos

Edad	Género	Tipo DOI	N° DOI	N° participante	N° cuestionario

Distrito de procedencia	Nacionalidad

Correo electrónico	Teléfonos de contacto

Soltero(a)	Conviviente	Casado(a)	Separado(a)	Viudo(a)	Divorciada
Estado civil					

Pareja	1-2 hijos	más 3 hijos	Padres	Hermanos	Otro:
Composición familiar (considere a los familiares con quienes vive a la fecha)					

Iletrado	Primaria	Secundaria	Técnico	Universitario	Posgrado
Nivel educativo ( marque el nivel más alto completado)					

DIABETES MELLITUS	HIPERTENSION ARTERIAL	DISLIPIDEMIAS	ASMA BRONQUIAL	SINUSITIS/ RINITIS	NINGUNO
Enfermedades crónicas					
Información médica					

**INFORMACIÓN LABORAL (Para ser llenado desde la base de datos del área de Recursos Humanos)**

Puesto laboral	Grupo de Exposición Homogénea
----------------	-------------------------------

Por enfermedad o accidente laboral	Por enfermedad o accidente común	Por licencias legales	Por permisos particulares	Por ausencias no autorizadas	Por retrasos
Motivo			Motivo		
Menos de 3 días	de 3 a 7 días	Más de 7 días	Menos de 3 días	de 3 a 7 días	Más de 7 días
Tiempo en días			Tiempo en días		
Ausentismo involuntario			Ausentismo voluntario		
Nº de días por ausentismo laboral, de enero 2022 a junio 2022					

SOLO EQUIPOS	EQUIPOS MAS SOFTWARE	EQUIPOS MAS INTERNET	EQUIPOS MAS MENSAJES Y CORREO	EQUIPOS MAS SISTEMAS	TODO LO ANTERIOR
TIC asignadas según puesto laboral					

Lea detenidamente cada frase y marque con un aspa, en la casilla que corresponda.

Recuerde que: Las TIC son las tecnologías de la información y comunicación, en nuestro entorno laboral, son: internet, wifi, llamadas, mensajes, software, celular , computadora, laptop, también el sistema de información organizacional, hospitalario y de monitoreo de pacientes, la suite Google, Instagram, Facebook, WhatsApp Business y WhatsApp Personal.  
Si tiene dudas o consultas, haga click aquí

	NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	REGULARMENTE	BASTANTE A MENUDDO	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
	NUNCA	UN PAR DE VECES AL AÑO	UNA VEZ AL MES	UN PAR DE VECES AL MES	UNA VEZ A LA SEMANA	UN PAR DE VECES A LA SEMANA	TODOS LOS DÍAS
	1	2	3	4	5	6	7
1. A menudo me resulta demasiado complicado realizar una tarea utilizando las TIC de las que dispongo en el trabajo.							
2. A menudo necesito más tiempo del esperado para realizar una tarea usando las TIC que están a mi disposición en el trabajo.							
3. Siento que las TIC de las que dispongo en el trabajo son demasiado confusas.							
4. A menudo no encuentro suficiente tiempo para mantenerme al día con las nuevas funcionalidades de las TIC en el trabajo.							
5. Me lleva demasiado tiempo descubrir por completo cómo usar las TIC que están a mi disposición en el trabajo.							
6. Siento que mi vida privada se resiente debido a que las TIC permiten que los problemas laborales me lleguen a todas partes.							
7. Me cuesta mucho mantener mi vida privada y mi vida laboral separados por las TIC.							
8. Las TIC dificultan la creación de límites claros entre mis vida privada y vida laboral.							
9. Mi equilibrio entre el trabajo y la vida se ve afectado por las TIC.							
10. La ubicuidad de las TIC perturba mi equilibrio entre el trabajo y la vida.							
11. Siento que mi puesto de trabajo se ve amenazado por las TIC.							
12. Temo que me puedan reemplazar en el trabajo debido a la creciente estandarización de los procesos de trabajo, lo que está habilitado por las TIC.							
13. No puedo ser optimista sobre mi seguridad laboral a largo plazo debido a la amenaza de la automatización de las TIC.							
14. Temo que me puedan reemplazar las máquinas.							

15. Temo que la digitalización me cueste el trabajo.							
16. Temo que mi uso de las TIC sea menos confidencial de lo que me gustaría.							
17. Temo que la información que intercambio a través de las TIC no esté tan protegida como quisiera.							
18. Temo que personas extrañas/malintencionadas (ej. piratas informáticos) puedan copiar mi identidad debido a las TIC.							
19. Mi información personal es demasiado accesible debido a las TIC.							
20. Temo que mis datos personales puedan ser robados fácilmente por otros en línea.							
21. Debido a las TIC tengo mucho que hacer.							
22. Debido a las TIC, tengo una gran variedad de diferentes cosas que hacer en el trabajo.							
23. Las TIC hacen que sea demasiado fácil para otras personas enviarme trabajo adicional							
24. Nunca tengo tiempo libre porque mi horario es estrechamente organizado por las TIC.							
25. Hay un aumento constante de información relacionada con el trabajo entrando a través de las TIC que simplemente no puedo seguir.							
26. Me preocupa descargar accidentalmente programas maliciosos							
27. Me preocupa recibir correos electrónicos maliciosos.							
28. Temo que personas malintencionadas (ej. Piratas informáticos) puedan acceder a los secretos de la empresa por un error mío.							
29. Me siento ansioso cuando recibo un correo electrónico de alguien que no reconozco, ya que podría ser una acción malintencionada.							
30. E-Mails cuyo remitente no conozco me ponen nervioso.							
31. Debido a las TIC tengo mucho que ver con los problemas de los demás.							
32. Creo que las TIC generan demasiada expectación que tengo que estar accesible en todas partes y en cualquier momento.							
33. Se pierde demasiado tiempo en el trabajo debido a comunicación irrelevante con otras personas en las redes sociales y medios de comunicación.							

34. Siento que las TIC crean normas sociales no deseadas (p. ej., la expectativa de que los correos electrónicos deben ser respondidos de inmediato).							
35. Es demasiado difícil tomar un descanso de las interacciones sociales en trabajo debido a las posibilidades comunicativas de las TIC.							
36. Tengo que preocuparme por los problemas relacionados con las TIC debido a que nuestra organización no ofrece suficiente apoyo para la resolución de dichos problemas.							
37. En el caso de presentarse problemas relacionados con las TIC, no hay suficiente apoyo/soporte disponible en el trabajo.							
38. Sucede con demasiada frecuencia que el soporte técnico no esta disponible cuando lo necesito.							
39. Debido a que los problemas técnicos no pueden ser resueltos adecuadamente en nuestra organización, a menudo tengo que esperar mucho tiempo.							
40. Temo que si tengo un problema técnico en el trabajo, aunque yo pueda resolverlo, frente a la misma situación, mis compañeros tengan dificultades para resolverlo o no puedan resolverlo							
41. Creo que las exigencias de mi trabajo y las funciones proporcionadas por las TIC que utilizo no se ajustan lo suficiente.							
42. Creo que no obtengo suficientes beneficios al usar el Las TIC de las que dispongo en el trabajo para mis tareas.							
43. Las TIC que utilizo en el trabajo están llenas de demasiadas funcionalidades que nunca necesito.							
44. Requiere demasiados sistemas diferentes para cumplir con las tareas que tengo que hacer durante un día normal de trabajo.							
45. Creo que la mayor parte de las TIC que me suministran en el trabajo no son lo suficientemente útiles y que podría trabajar sin ellas.							
46. Creo que, con demasiada frecuencia, me enfrento a eventos inesperados de las TIC que uso en el trabajo (por ejemplo, averías o tiempos de respuesta).							
47. Creo que pierdo demasiado tiempo debido a fallos técnicos.							
48. Creo que paso demasiado tiempo tratando de arreglar fallos técnicos.							
49. Estoy desperdiciando demasiado tiempo en el trabajo afrontando con la falta de fiabilidad de las TIC.							
50. Los problemas diarios con las TIC (por ejemplo, programas lentos o comportamiento inesperado) me están molestando mucho.							

Lea detenidamente cada frase y marque con un aspa, en la casilla que corresponda.

Recuerde los siguientes términos usados:

Dispositivos: Smartphone, laptop y/o computadora.

Servicios: Internet por cableado o WiFi.

Herramientas: Sistema de monitoreo de pacientes, sistema de información empesarial, sistema de información hospitalaria, redes sociales (Instagram, Facebook, WhatsApp Business y WhatsApp Personal), almacenamiento (Dropbox), Suite Google y comunicación entre trabajadores (llamadas, mensajes, videollamadas)

Si tiene dudas o consultas, haga [click aquí](#)

	NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	REGULARMENTE	BASTANTE A MENUDO	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
	NUNCA	UN PAR DE VECES AL AÑO	UNA VEZ AL MES	UN PAR DE VECES AL MES	UNA VEZ A LA SEMANA	UN PAR DE VECES A LA SEMANA	TODOS LOS DÍAS
	1	2	3	4	5	6	7
51. Tengo ausencias debidas a enfermedades profesionales y/o accidentes laborales, que considero se relacionan al estrés producido por las TIC							
52. Tengo ausencias debidas a enfermedades comunes y/o accidentes comunes, que considero se relacionan al estrés producido por las TIC							
53. En cuanto a las licencias que se me han otorgado, las solicité por circunstancias que guardan relacion con el estrés producido por las TIC							
54. He solicitado permisos particulares a fin de atender situaciones relacionadas al estrés producido por las TIC							
55. Me ausento, sin autorización alguna, para atender situaciones relacionadas al estrés producido por las TIC							
56. En ocasiones mis tardanzas se deben o se relacionan al estrés producido por las TIC							
57. Me tomo unos minutos de mis labores y uso las TIC en actividades no relacionadas a mi trabajo.							
58. Me tomo unos minutos de mis labores y abandono mi puesto, para realizar actividades no relacionadas a mi trabajo.							
59. Debido al estrés que me generan las TIC, me tomo unos minutos de mis labores y salgo de la clínica, para realizar actividades no relacionadas a mi trabajo.							

## Anexo 9. Validación de instrumento (1)

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL ESTRÉS DIGITAL RELACIONADO A AUSENTISMO LABORAL EN TRABAJADORES EN UNA CLÍNICA DE LIMA, 2022

Nº	DIMENSIONES/ÍTEMS	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>SECCIÓN I: ESTRÉS DIGITAL</b>								
<b>DIMENSIÓN: Complejidad</b>								
1	A menudo, me resulta demasiado complicado realizar una tarea utilizando las TIC de las que dispongo en el trabajo.	X		X		X		
2	A menudo, necesito más tiempo del esperado para realizar una tarea usando las TIC que están a mi disposición en el trabajo.	X		X		X		
3	Siento que las TIC de las que dispongo en el trabajo son muy confusas.	X		X		X		
4	A menudo, no encuentro suficiente tiempo para mantenerme al día con las nuevas funcionalidades de las TIC en el trabajo.	X		X		X		
5	Me llevaría demasiado tiempo descubrir por completo cómo usar las TIC que están a mi disposición en el trabajo.	X		X		X		
6	Siento que mi vida privada se resiente debido a que las TIC permiten que los problemas laborales me lleguen a todas partes.	X		X		X		
7	Me cuesta mucho mantener mi vida privada y mi vida laboral separadas por las TIC.	X		X		X		
8	Las TIC dificultan la creación de límites claros entre mi vida privada y mi vida laboral.	X		X		X		
9	Mi equilibrio entre el trabajo y la vida se ve afectado por las TIC.	X		X		X		
10	La ubicuidad de las TIC perturba mi equilibrio entre el trabajo y la vida.	X		X		X		
11	Siento que mi puesto de trabajo se ve amenazado por las TIC.	X		X		X		
12	Temo que me puedan reemplazar en el trabajo, debido a la creciente estandarización de los procesos de trabajo, lo que está siendo habilitado por las TIC.	X		X		X		
13	No puedo ser optimista sobre mi seguridad laboral a largo plazo debido a la amenaza de la automatización	X		X		X		

	de las TIC.						
14	Temo que me puedan reemplazar las máquinas.	X		X		X	
15	Temo que la digitalización me cueste el trabajo.	X		X		X	
16	Temo que mi uso de las TIC sea menos confidencial de lo que me gustaría.	X		X		X	
17	Temo que la información que intercambio a través de las TIC no esté tan protegida como quisiera.	X		X		X	
18	Temo que personas extrañas/malintencionadas (ej. piratas informáticos) puedan copiar mi identidad debido a las TIC.	X		X		X	
19	Mi información personal es demasiado accesible debido a las TIC.	X		X		X	
20	Temo que mis datos personales puedan ser robados fácilmente por otras personas en línea.	X		X		X	
21	Debido a las TIC, tengo mucho más trabajo que hacer.	X		X		X	
22	Debido a las TIC, tengo una gran variedad de diferentes cosas que hacer en el trabajo.	X		X		X	
23	Las TIC hacen que sea demasiado fácil para otras personas enviarme trabajo adicional	X		X		X	
24	Nunca tengo tiempo libre porque mi horario es estrechamente organizado por las TIC.	X		X		X	
25	Hay un aumento constante de información relacionada con el trabajo entrando a través de las TIC que simplemente no logro alcanzar a revisar y/o conocer.	X		X		X	
26	Con frecuencia, me preocupa la posibilidad de descargar programas maliciosos	X		X		X	
27	Con frecuencia, me preocupa la posibilidad de recibir correos electrónicos maliciosos.	X		X		X	
28	Temo que los piratas informáticos puedan acceder a información delicada y/o confidencial de la empresa por un error mío.	X		X		X	
29	Me siento ansioso cuando recibo un correo electrónico de alguien que no reconozco, ya que podría ser una acción malintencionada.	X		X		X	
30	E-Mails cuyo remitente no conozco me ponen nervioso.	X		X		X	
31	Debido a las TIC, me encuentro más involucrado con los problemas de los demás.	X		X		X	
32	Creo que las TIC generan demasiada expectación sobre el estar accesible en todas partes y en cualquier	X		X		X	



	momento.						
33	Se pierde demasiado tiempo en el trabajo debido a comunicación irrelevante con otras personas en las redes sociales y medios de comunicación.	X		X		X	
34	Siento que las TIC crean normas sociales no deseadas (p. ej., la expectativa de que los correos electrónicos deben ser respondidos de inmediato).	X		X		X	
35	Es demasiado difícil tomar un descanso de las interacciones sociales en el trabajo debido a las posibilidades comunicativas de las TIC.	X		X		X	
36	Tengo que preocuparme por los problemas relacionados con las TIC debido a que nuestra organización no ofrece suficiente apoyo para su eliminación.	X		X		X	
37	En el caso de los problemas relacionados con las TIC, sucede con demasiada frecuencia que no hay suficiente apoyo disponible en el trabajo.	X		X		X	
38	Creo que sucede con demasiada frecuencia que el soporte técnico no está disponible cuando lo necesito.	X		X		X	
39	Debido a que los problemas técnicos no pueden ser resueltos adecuadamente en nuestra organización, a menudo tengo que esperar mucho tiempo.	X		X		X	
40	Temo que un problema técnico que tengo en el trabajo no pueda ser resuelto por cualquier otra persona en el trabajo.	X		X		X	
41	Creo que las exigencias de mi trabajo y las funciones proporcionadas por las TIC que utilizo no se ajustan lo suficiente.	X		X		X	
42	Creo que no obtengo suficientes beneficios al usar las TIC de las que dispongo en el trabajo para mis tareas.	X		X		X	
43	Las TIC que utilizo en el trabajo están llenas de demasiadas funcionalidades que nunca necesito.	X		X		X	
44	Requiero de demasiados sistemas/programas/software/TIC diferentes para cumplir con las tareas que tengo que hacer durante un día normal de trabajo.	X		X		X	
45	Creo que la mayor parte de las TIC que me suministran en el trabajo son no son lo suficientemente útiles y podría trabajar sin ellos.	X		X		X	
46	Creo que con demasiada frecuencia me enfrento a eventos inesperados de las TIC que uso en el trabajo (por ejemplo, averías o tiempos de respuesta prolongados).	X		X		X	
47	Creo que pierdo demasiado tiempo debido a fallos técnicos.	X		X		X	
48	Creo que paso demasiado tiempo tratando de arreglar fallos técnicos.	X		X		X	

49	Estoy desperdiciando demasiado tiempo en el trabajo afrontando con la falta de fiabilidad de las TIC.	X		X		X		
50	Los problemas diarios con las TIC (por ejemplo, programas lentos o comportamiento inesperado) me están molestando mucho.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN: AUSENTISMO LABORAL</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Sugerencias</b>
1	Ausentismo voluntario	X		X		X		
2	Ausentismo involuntario	X		X		X		
3	Ausentismo presencial	X		X		X		

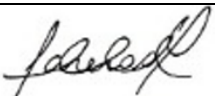
<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Observaciones	Se recomienda aplicar aleatorización de preguntas al presentar el cuestionario al participante.	
Opinión de aplicabilidad	Aplicable	X
	Aplicable después de corregir	
	No aplicable	

Apellidos y nombres del juez validador	PARERAS QUISPE VANIA OLENKA
DNI	72484887
Especialidad del validador	PSICOLOGÍA CLÍNICA Y PSICOLOGIA DE LA SALUD
Firma	

## Anexo 10. Validación de instrumentos (2)

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL ESTRÉS DIGITAL RELACIONADO A AUSENTISMO LABORAL EN TRABAJADORES EN UNA CLÍNICA DE LIMA, 2022

Nº	DIMENSIONES/ÍTEMS	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>SECCIÓN I: ESTRÉS DIGITAL</b>								
<b>DIMENSIÓN: Complejidad</b>								
1	A menudo, me resulta demasiado complicado realizar una tarea utilizando las TIC de las que dispongo en el trabajo.	X		X		X		
2	A menudo, necesito más tiempo del esperado para realizar una tarea usando las TIC que están a mi disposición en el trabajo.	X		X		X		
3	Siento que las TIC de las que dispongo en el trabajo son muy confusas.	X		X		X		
4	A menudo, no encuentro suficiente tiempo para mantenerme al día con las nuevas funcionalidades de las TIC en el trabajo.	X		X		X		
5	Me llevaría demasiado tiempo descubrir por completo cómo usar las TIC que están a mi disposición en el trabajo.	X		X		X		
6	Siento que mi vida privada se resiente debido a que las TIC permiten que los problemas laborales me lleguen a todas partes.	X		X		X		
7	Me cuesta mucho mantener mi vida privada y mi vida laboral separadas por las TIC.	X		X		X		
8	Las TIC dificultan la creación de límites claros entre mi vida privada y mi vida laboral.	X		X		X		
9	Mi equilibrio entre el trabajo y la vida se ve afectado por las TIC.	X		X		X		
10	La ubicuidad de las TIC perturba mi equilibrio entre el trabajo y la vida.	X		X		X		
11	Siento que mi puesto de trabajo se ve amenazado por las TIC.	X		X		X		
12	Temo que me puedan reemplazar en el trabajo, debido a la creciente estandarización de los procesos de trabajo, lo que está siendo habilitado por las TIC.	X		X		X		

13	No puedo ser optimista sobre mi seguridad laboral a largo plazo debido a la amenaza de la automatización de las TIC.	X		X		X		
14	Temo que me puedan reemplazar las máquinas.	X		X		X		
15	Temo que la digitalización me cueste el trabajo.	X		X		X		
16	Temo que mi uso de las TIC sea menos confidencial de lo que me gustaría.	X		X		X		
17	Temo que la información que intercambio a través de las TIC no esté tan protegida como quisiera.	X		X		X		
18	Temo que personas extrañas/malintencionadas (ej. piratas informáticos) puedan copiar mi identidad debido a las TIC.	X		X		X		
19	Mi información personal es demasiado accesible debido a las TIC.	X		X		X		
20	Temo que mis datos personales puedan ser robados fácilmente por otras personas en línea.	X		X		X		
21	Debido a las TIC, tengo mucho más trabajo que hacer.	X		X		X		
22	Debido a las TIC, tengo una gran variedad de diferentes cosas que hacer en el trabajo.	X		X		X		
23	Las TIC hacen que sea demasiado fácil para otras personas enviarme trabajo adicional	X		X		X		
24	Nunca tengo tiempo libre porque mi horario es estrechamente organizado por las TIC.	X		X		X		
25	Hay un aumento constante de información relacionada con el trabajo entrando a través de las TIC que simplemente no logro alcanzar a revisar y/o conocer.	X		X		X		
26	Con frecuencia, me preocupa la posibilidad de descargar programas maliciosos	X		X		X		
27	Con frecuencia, me preocupa la posibilidad de recibir correos electrónicos maliciosos.	X		X		X		
28	Temo que los piratas informáticos puedan acceder a información delicada y/o confidencial de la empresa por un error mío.	X		X		X		
29	Me siento ansioso cuando recibo un correo electrónico de alguien que no reconozco, ya que podría ser una acción malintencionada.	X		X		X		
30	E-Mails cuyo remitente no conozco me ponen nervioso.	X		X		X		
31	Debido a las TIC, me encuentro más involucrado con los problemas de los demás.	X		X		X		

32	Creo que las TIC generan demasiada expectación sobre el estar accesible en todas partes y en cualquier momento.	X		X		X		
33	Se pierde demasiado tiempo en el trabajo debido a comunicación irrelevante con otras personas en las redes sociales y medios de comunicación.	X		X		X		
34	Siento que las TIC crean normas sociales no deseadas (p. ej., la expectativa de que los correos electrónicos deben ser respondidos de inmediato).	X		X		X		
35	Es demasiado difícil tomar un descanso de las interacciones sociales en el trabajo debido a las posibilidades comunicativas de las TIC.	X		X		X		
36	Tengo que preocuparme por los problemas relacionados con las TIC debido a que nuestra organización no ofrece suficiente apoyo para su eliminación.	X		X		X		
37	En el caso de los problemas relacionados con las TIC, sucede con demasiada frecuencia que no hay suficiente apoyo disponible en el trabajo.	X		X		X		
38	Creo que sucede con demasiada frecuencia que el soporte técnico no está disponible cuando lo necesito.	X		X		X		
39	Debido a que los problemas técnicos no pueden ser resueltos adecuadamente en nuestra organización, a menudo tengo que esperar mucho tiempo.	X		X		X		
40	Temo que un problema técnico que tengo en el trabajo no pueda ser resuelto por cualquier otra persona en el trabajo.	X		X		X		
41	Creo que las exigencias de mi trabajo y las funciones proporcionadas por las TIC que utilizo no se ajustan lo suficiente.	X		X		X		
42	Creo que no obtengo suficientes beneficios al usar las TIC de las que dispongo en el trabajo para mis tareas.	X		X		X		
43	Las TIC que utilizo en el trabajo están llenas de demasiadas funcionalidades que nunca necesito.	X		X		X		
44	Requiero de demasiados sistemas/programas/software/TIC diferentes para cumplir con las tareas que tengo que hacer durante un día normal de trabajo.	X		X		X		
45	Creo que la mayor parte de las TIC que me suministran en el trabajo son no son lo suficientemente útiles y podría trabajar sin ellos.	X		X		X		
46	Creo que con demasiada frecuencia me enfrento a eventos inesperados de las TIC que uso en el trabajo (por ejemplo, averías o tiempos de respuesta prolongados).	X		X		X		
47	Creo que pierdo demasiado tiempo debido a fallos técnicos.	X		X		X		
48	Creo que paso demasiado tiempo tratando de arreglar fallos técnicos.	X		X		X		

49	Estoy desperdiciando demasiado tiempo en el trabajo afrontando con la falta de fiabilidad de las TIC.	X		X		X		
50	Los problemas diarios con las TIC (por ejemplo, programas lentos o comportamiento inesperado) me están molestando mucho.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN: AUSENTISMO LABORAL</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Sugerencias</b>
1	Ausentismo voluntario	X		X		X		
2	Ausentismo involuntario	X		X		X		
3	Ausentismo presencial	X		X		X		

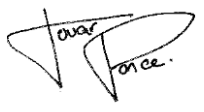
<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Observaciones	Considere adicionar un glosario al cuestionario. Se recomienda aplicar el cuestionario por medio virtual.	
Opinión de aplicabilidad	Aplicable	X
	Aplicable después de corregir	
	No aplicable	

Apellidos y nombres del juez validador	TOVAR PONCE NICOLE ANTONELLA
DNI	72799010
Especialidad del validador	PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL
Firma	

## Anexo 11. Validación de instrumentos (3)

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL ESTRÉS DIGITAL RELACIONADO A AUSENTISMO LABORAL EN TRABAJADORES EN UNA CLÍNICA DE LIMA, 2022

Nº	DIMENSIONES/ÍTEMS	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>SECCIÓN I: ESTRÉS DIGITAL</b>								
<b>DIMENSIÓN: Complejidad</b>								
1	A menudo, me resulta demasiado complicado realizar una tarea utilizando las TIC de las que dispongo en el trabajo.	X		X		X		
2	A menudo, necesito más tiempo del esperado para realizar una tarea usando las TIC que están a mi disposición en el trabajo.	X		X		X		
3	Siento que las TIC de las que dispongo en el trabajo son muy confusas.	X		X		X		
4	A menudo, no encuentro suficiente tiempo para mantenerme al día con las nuevas funcionalidades de las TIC en el trabajo.	X		X		X		
5	Me llevaría demasiado tiempo descubrir por completo cómo usar las TIC que están a mi disposición en el trabajo.	X		X		X		
6	Siento que mi vida privada se resiente debido a que las TIC permiten que los problemas laborales me lleguen a todas partes.	X		X		X		
7	Me cuesta mucho mantener mi vida privada y mi vida laboral separadas por las TIC.	X		X		X		
8	Las TIC dificultan la creación de límites claros entre mi vida privada y mi vida laboral.	X		X		X		
9	Mi equilibrio entre el trabajo y la vida se ve afectado por las TIC.	X		X		X		
10	La ubicuidad de las TIC perturba mi equilibrio entre el trabajo y la vida.	X		X		X		
11	Siento que mi puesto de trabajo se ve amenazado por las TIC.	X		X		X		
12	Temo que me puedan reemplazar en el trabajo, debido a la creciente estandarización de los procesos de trabajo, lo que está siendo habilitado por las TIC.	X		X		X		

13	No puedo ser optimista sobre mi seguridad laboral a largo plazo debido a la amenaza de la automatización de las TIC.	X		X		X		
14	Temo que me puedan reemplazar las máquinas.	X		X		X		
15	Temo que la digitalización me cueste el trabajo.	X		X		X		
16	Temo que mi uso de las TIC sea menos confidencial de lo que me gustaría.	X		X		X		
17	Temo que la información que intercambio a través de las TIC no esté tan protegida como quisiera.	X		X		X		
18	Temo que personas extrañas/malintencionadas (ej. piratas informáticos) puedan copiar mi identidad debido a las TIC.	X		X		X		
19	Mi información personal es demasiado accesible debido a las TIC.	X		X		X		
20	Temo que mis datos personales puedan ser robados fácilmente por otras personas en línea.	X		X		X		
21	Debido a las TIC, tengo mucho más trabajo que hacer.	X		X		X		
22	Debido a las TIC, tengo una gran variedad de diferentes cosas que hacer en el trabajo.	X		X		X		
23	Las TIC hacen que sea demasiado fácil para otras personas enviarme trabajo adicional	X		X		X		
24	Nunca tengo tiempo libre porque mi horario es estrechamente organizado por las TIC.	X		X		X		
25	Hay un aumento constante de información relacionada con el trabajo entrando a través de las TIC que simplemente no logro alcanzar a revisar y/o conocer.	X		X		X		
26	Con frecuencia, me preocupa la posibilidad de descargar programas maliciosos	X		X		X		
27	Con frecuencia, me preocupa la posibilidad de recibir correos electrónicos maliciosos.	X		X		X		
28	Temo que los piratas informáticos puedan acceder a información delicada y/o confidencial de la empresa por un error mío.	X		X		X		
29	Me siento ansioso cuando recibo un correo electrónico de alguien que no reconozco, ya que podría ser una acción malintencionada.	X		X		X		
30	E-Mails cuyo remitente no conozco me ponen nervioso.	X		X		X		
31	Debido a las TIC, me encuentro más involucrado con los problemas de los demás.	X		X		X		



32	Creo que las TIC generan demasiada expectación sobre el estar accesible en todas partes y en cualquier momento.	X		X		X		
33	Se pierde demasiado tiempo en el trabajo debido a comunicación irrelevante con otras personas en las redes sociales y medios de comunicación.	X		X		X		
34	Siento que las TIC crean normas sociales no deseadas (p. ej., la expectativa de que los correos electrónicos deben ser respondidos de inmediato).	X		X		X		
35	Es demasiado difícil tomar un descanso de las interacciones sociales en el trabajo debido a las posibilidades comunicativas de las TIC.	X		X		X		
36	Tengo que preocuparme por los problemas relacionados con las TIC debido a que nuestra organización no ofrece suficiente apoyo para su eliminación.	X		X		X		
37	En el caso de los problemas relacionados con las TIC, sucede con demasiada frecuencia que no hay suficiente apoyo disponible en el trabajo.	X		X		X		
38	Creo que sucede con demasiada frecuencia que el soporte técnico no está disponible cuando lo necesito.	X		X		X		
39	Debido a que los problemas técnicos no pueden ser resueltos adecuadamente en nuestra organización, a menudo tengo que esperar mucho tiempo.	X		X		X		
40	Temo que un problema técnico que tengo en el trabajo no pueda ser resuelto por cualquier otra persona en el trabajo.	X		X		X		
41	Creo que las exigencias de mi trabajo y las funciones proporcionadas por las TIC que utilizo no se ajustan lo suficiente.	X		X		X		
42	Creo que no obtengo suficientes beneficios al usar las TIC de las que dispongo en el trabajo para mis tareas.	X		X		X		
43	Las TIC que utilizo en el trabajo están llenas de demasiadas funcionalidades que nunca necesito.	X		X		X		
44	Requiero de demasiados sistemas/programas/software/TIC diferentes para cumplir con las tareas que tengo que hacer durante un día normal de trabajo.	X		X		X		
45	Creo que la mayor parte de las TIC que me suministran en el trabajo son no son lo suficientemente útiles y podría trabajar sin ellos.	X		X		X		
46	Creo que con demasiada frecuencia me enfrento a eventos inesperados de las TIC que uso en el trabajo (por ejemplo, averías o tiempos de respuesta prolongados).	X		X		X		
47	Creo que pierdo demasiado tiempo debido a fallos técnicos.	X		X		X		
48	Creo que paso demasiado tiempo tratando de arreglar fallos técnicos.	X		X		X		

49	Estoy desperdiciando demasiado tiempo en el trabajo afrontando con la falta de fiabilidad de las TIC.	X		X		X		
50	Los problemas diarios con las TIC (por ejemplo, programas lentos o comportamiento inesperado) me están molestando mucho.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN: AUSENTISMO LABORAL</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Sugerencias</b>
1	Ausentismo voluntario	X		X		X		
2	Ausentismo involuntario	X		X		X		
3	Ausentismo presencial	X		X		X		


<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Observaciones		
Opinión de aplicabilidad	Aplicable	X
	Aplicable después de corregir	
	No aplicable	

Apellidos y nombres del juez validador	ROMERO PARRA GENNESY LUCÍA
DNI	73988678
Especialidad del validador	PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL Y PSICOLOGIA EDUCATIVA
Firma	











**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, ALAYO CANALES CECILIA MAGALI, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "ESTRÉS DIGITAL Y AUSENTISMO LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA CLÍNICA EN LIMA, 2022", cuyo autor es MORALES QUISPE JESSYCA SOFIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 25 de Enero del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
ALAYO CANALES CECILIA MAGALI <b>DNI:</b> 40237547 <b>ORCID:</b> 0000-0003-3893-9868	Firmado electrónicamente por: CALAYO el 25-01- 2023 19:35:25

Código documento Trilce: TRI - 0528329