



**Internet skills como moderador de la relación entre el Estrés Laboral y  
Cyberloafing en el ámbito laboral**

**Tesis presentada en satisfacción parcial de los  
requerimientos para obtener el grado de Maestro en Organización y  
Dirección de Personas por:**

Daysi Gabriela Aponte Accarapi \_\_\_\_\_

Ana María Mamani Huertas \_\_\_\_\_

Pamela Isabel De Jesús Méndez Cartolín \_\_\_\_\_

Silvhana Jirhomy Rivas Arias \_\_\_\_\_

**Programa de la Maestría en Organización y Dirección de Personas**

**MAODP 2017-1**

**Lima, 23 de septiembre del 2019**

Esta tesis

**Internet skills como moderador de la relación entre el Estrés Laboral y  
Cyberloafing en el ámbito laboral**

ha sido aprobada:

.....

Enrique Louffat Olivares (Jurado)

.....

Jaime Sérida Nishimura (Jurado)

.....

Oswaldo Morales Tristán (Asesor)

**Universidad ESAN**

**2019**

A mi madre, Benita, quien con su amor infinito, lucha y ejemplo es de gran inspiración para perseguir mis sueños, no rendirme y ser feliz; y a Ar por su amor, comprensión y apoyo incondicional en cada momento de esta maestría.

Gabriela Aponte Accarapi

A mi familia, en especial a mis padres, María Cruz y Marcelo por su amor y apoyo incondicional, y a mi abuela Alejandrina que desde el cielo es mi inspiración.

Ana María Mamani Huertas

A mis padres que han sido la base de mi formación y quienes han aportado inmensamente en mi vida, y a mis hermanos que me brindan su apoyo y cariño.

Pamela Méndez Cartolín

A mi familia por su apoyo en especial a mi madre por ser ejemplo de perseverancia y demostrarme que con empeño y dedicación se consigue todo lo que te propongas.

Silvhana Rivas Arias

## ÍNDICE

<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Planteamiento del Problema.....	2
1.1.1. Pregunta General .....	4
1.2. Objetivo General.....	4
1.3. Justificación .....	4
1.4. Delimitación de Investigación.....	6
1.4.1. Alcance .....	6
1.4.2. Limitaciones .....	6
<b>CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>7</b>
2.1. Estrés Laboral.....	8
2.1.2. Estrés laboral y factores estresores .....	13
2.2. Cyberloafing.....	14
2.2.1. Cyberloafing y sus taxonomías.....	15
2.2.2 Cyberloafing y sus escalas de medición .....	17
2.2.3. Cyberloafing: aspectos positivos y negativos .....	17
2.2.4. Cyberloafing y su terminología .....	18
<b>2.3. Internet Skills .....</b>	<b>19</b>
2.3.1. Internet Skills y su terminología.....	20
2.3.2. Categorización de las Internet skills .....	21
2.4. Estrés laboral y cyberloafing.....	23
2.4.1. Modelos Teóricos .....	24
2.5. Estrés Laboral, Cyberloafing e Internet Skills .....	25
<b>CAPÍTULO III. METODOLOGÍA .....</b>	<b>29</b>
3.1. Tipo de Investigación .....	29
3.2. Diseño de Investigación .....	29
3.3. Población y Muestra.....	29
3.4. Procedimiento.....	30
3.5. Instrumentos de Medición.....	31
3.5.1. Escala Estrés laboral .....	31

3.5.2. Escala Cyberloafing .....	31
3.5.3. Escala Internet Skills .....	32
3.5.4. Estudio Piloto.....	33
3.6. Validación del instrumento .....	34
3.7. Técnicas de recolección de datos .....	39
3.8. Análisis de datos.....	39
<b>CAPÍTULO IV. RESULTADOS.....</b>	<b>41</b>
4.1. Análisis descriptivo .....	41
4.2. Análisis de Hipótesis.....	42
<b>CAPÍTULO V. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES, IMPLICANCIAS PRÁCTICAS Y FUTURAS INVESTIGACIONES .....</b>	<b>45</b>
5.1. Discusión .....	45
5.2. Conclusiones .....	47
5.3. Implicancias Prácticas .....	47
5.4. Futuras Investigaciones .....	48
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>50</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>60</b>

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Matriz de correlación rotada: Escala de Estrés Laboral, Cyberloafing e Internet Skills</i> .....	35
Tabla 2. <i>Alpha de Cronbach de la Escala de Cyberloafing</i> .....	37
Tabla 3. <i>Alpha de Cronbach de la Escala de Estrés Laboral</i> .....	38
Tabla 4. <i>Alpha de Cronbach de la Escala de Internet Skills</i> .....	39
Tabla 5. <i>Análisis Univariado</i> .....	41
Tabla 6. <i>Regresión múltiple de Estrés Laboral y Cyberloafing moderada por Internet Skills y controlada por género, edad, sector y grupo ocupacional</i> .....	43

## INDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Modelo de Internet Skills, Estrés laboral y Cyberloafing .....	28
<i>Figura 2.</i> Modelo Estructural de la Escala Internet Skills .....	32

## **AGRADECIMIENTOS**

Deseamos expresar un especial agradecimiento al profesor Oswaldo Morales Tristán quien nos guio, asesoró y acompañó desde la gestación de nuestro tema hasta culminar nuestra tesis.

Agradecemos a nuestro profesor Carlos Córdova Chea y al asesor externo Arquímedes Gavino Gutiérrez, con los que consultamos y quienes siempre tuvieron apertura para orientarnos en este proceso de formación académica.

Agradecemos a nuestras familias por la comprensión y el apoyo incondicional durante todo el tiempo de estudio.



## **GABRIELA APONTE ACCARAPI**

---

Magíster en Organización y Dirección de Personas. Licenciada en Psicología por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos con más de 10 años de experiencia en Recursos Humanos y enfocada en los procesos de Selección, Capacitación y Desarrollo del Talento, en diversos sectores así como empresas nacionales y transnacionales.

### **EXPERIENCIA PROFESIONAL**

#### **MINERA CHINALCO PERU**

*Es una empresa subsidiaria de Aluminium Corporation of China (Chinalco) es la segunda productora más grande de alúmina en el mundo y la tercera productora más importante de aluminio primario. En el Perú está encargada de ejecutar el proyecto Toromocho, produciendo cobre, óxido de molibdeno y plata.*

#### **Analista de atracción y selección**

**Julio 2019 – Actualidad**

- Liderar los procesos de atracción y reclutamiento para las distintas áreas de MCP.
- Asegurar la compatibilidad puesto persona en un 95% mínimo.
- Asegurar la cobertura y control del headcount de personal de operaciones y staff.
- Asegurar el cumplimiento de los acuerdos de servicio en cuanto tiempo y calidad de reclutamiento.
- Liderar los programas de inducción de personal nuevo.
- Generar, modificar y revisar los procedimientos relacionados a atracción y selección.
- Generar indicadores de gestión.

#### **ABBOTT EPD PERÚ**

*Empresa transnacional líder en la fabricación de productos farmacéuticos genéricos de marca, posicionada en 150 países.*

#### **Analista de gestión de talento**

**Abril 2017 - Setiembre 2018**

- Elaborar, administrar y difundir los procedimientos relacionados a la gestión de la capacitación.
- Generar el diagnóstico de necesidades de capacitación y elaborar los planes de capacitación.
- Ejecutar los planes de capacitación, asegurando la participación del personal objetivo y midiendo la eficiencia.
- Administrar y aplicar la evaluación de clima laboral, así como analizar los resultados y generar reportes para generar planes de acción.
- Acompañar y guiar a los líderes en el proceso de evaluación de desempeño y en la identificación de líneas de sucesión.
- Desplegar, informar, concientizar acerca de la cultura organizacional a todo el personal de la empresa.

–Generar y analizar indicadores de capacitación, penetración de cultura y rotación.

**Analista Senior De Reclutamiento y Selección**

**Abril 2014 – Abril 2017**

- Liderar los procesos de reclutamiento y selección de personal de las diversas áreas del negocio.
- Elaborar y actualizar el manual de procedimientos internos del área de reclutamiento y selección.
- Coordinar la inducción corporativa con las áreas involucradas y desarrollar la inducción corporativa correspondiente a cultura organizacional.
- Asegurar el cumplimiento de las políticas del área y responder a las auditorías corporativas y externas.
- Entregar reportes e indicadores de selección y capacitación.

**GLORIA S.A.**

*Empresa industrial de alimentos, líder y de gran prestigio en el mercado peruano, orientada al consumo masivo.*

**Analista corporativo de capacitación**

**Julio 2013 – Abril 2014**

- Coordinar Gestionar el diagnóstico de necesidades de capacitación de las direcciones corporativas.
- Elaborar y coordinar la ejecución del Plan Anual de Capacitación.
- Elaborar, hacer seguimiento y control del presupuesto de capacitación.
- Elaborar informes, indicadores y reportes de gestión del área y de las otras empresas.

**FORMACIÓN PROFESIONAL**

Maestría en Organización y Dirección de Personas Graduate School of Business – ESAN	2017-2019
Diplomado en Gestión de Recursos Humanos Universidad Ricardo Palma	2008
Licenciada en Psicología Universidad Nacional Mayor de San Marcos	2007

**SEMINARIOS**

Certificación como Analyst Personal Development (PDA)  
Certificación de inglés intermedio – Británico

## ANA MARIA MAMANI HUERTAS

---

Magíster en Organización y Dirección de Personas. Licenciada en Psicología por la Universidad Nacional Federico Villarreal con experiencia en procesos de Selección, Capacitación, Desarrollo del Talento y gestión de indicadores de los principales procesos de Recursos Humanos.

### EXPERIENCIA PROFESIONAL

#### EVERIS LATAM

*Everis es una consultora multinacional que ofrece soluciones de negocio, estrategia, desarrollo y mantenimiento de aplicaciones tecnológicas, y outsourcing. Forma parte de un gran grupo, NTT DATA, la sexta compañía de servicios IT del mundo, con 75.000 profesionales y presencia en Asia-Pacífico, Oriente Medio, Europa, Latinoamérica y Norteamérica.*

#### **Talent Management & Culture Coordinator**

**Mayo 2019 – Actualidad**

- Liderar diversos programas de inducción, e-learning, y capacitaciones específicas.
- Liderar el proceso de Gestión del Desempeño: fijación de objetivos, seguimiento a las etapas de evaluación, resultados y reuniones constantes de feedback.
- Gestionar el programa de beneficios y desarrollo de high potentials de la Compañía.
- Asesorar al cliente interno buscando soluciones estratégicas y planes de acción en líneas de capacitación, retención y desarrollo de talento.
- Generar y ejecutar iniciativas de Desarrollo, Clima y Cultura Organizacional.

#### **Senior Executive Recruiter**

**Diciembre 2015 – Abril 2019**

- Liderar el proceso de Reclutamiento y Selección para las unidades de negocio de Everis.
  - Elaborar y actualizar el Manual de Organización y Funciones de todas las unidades de negocio de la Compañía.
  - Gestionar y ejecutar el proceso de promoción interna de colaboradores en la unidad BPO (Business Processes Outsourcing).
  - Analizar, coordinar y reportar resultados de solicitudes de promociones, reasignaciones y movimientos internos.
  - Generar iniciativas de fortalecimiento de marca empleadora a través de participación en ferias laborales, meet ups, hackatones, y eventos institucionales.
  - Responsable del desarrollo y puesta en marcha de la plataforma interna para Reclutamiento y Selección.

## **CLÍNICA INTERNACIONAL**

*Red de clínicas y centros médicos a nivel nacional perteneciente al grupo Breca y acreditada en sus dos sedes principales por Joint Commission International. Es la clínica N° 1 del Perú y N° 9 en América Latina según el Ranking de Hospitales y Clínicas 2014.*

### **Analista de Gestión del Talento**

**Mayo 2015 – Diciembre 2015**

- Coordinar con la gerencia de gestión y desarrollo humano la aprobación de posiciones nuevas y/o proyectos.
- Realizar evaluaciones para líneas de carrera (promociones).
- Asesorar a los Clientes internos en lo relacionado al proceso de Reclutamiento y Selección (formatos de requerimiento, procedimientos, políticas, evaluaciones, etc.)
- Generar indicaciones de gestión a presentar a gerencia (mensual).
- Elaborar el consolidado mensual de las promociones y/o rotaciones al área de remuneraciones.
- Elaborar la comunicación de bienvenida a nuevos colaboradores.
- Supervisar el proceso de selección de mandos operativos y técnicos a cargo del asistente de selección.

## **FORMACIÓN PROFESIONAL**

Maestría en Organización y Dirección de Personas Graduate School of Business – ESAN	2017-2019
Diplomado en Gestión de Recursos Humanos Universidad Ricardo Palma	2013
Licenciada en Psicología Universidad Nacional Federico Villarreal	2012
Colegiada Psicología – Colegio de Psicólogos del Perú	2014-Actualidad
Diploma internacional de Gestión del Talento – Universidad Carlos III (Madrid)	2019
Certificación de Excel Avanzado - Instituto San Ignacio de Loyola	2017
Certificación de Inglés Avanzado (Especialización: Teaching) – ICPNA	2010

## **PAMELA MÉNDEZ CARTOLÍN**

---

Magíster en Organización y Dirección de Personas. Licenciada y Colegiada en Psicología, especializada en el área Organizacional de la Universidad Continental, con más de 7 años de experiencia en las diversas áreas de Gestión de Talento Humano: Capacitación, Desarrollo Organizacional, Seguridad, Salud en el Trabajo, Reclutamiento y Selección.

### **EXPERIENCIA PROFESIONAL**

#### **SOLVE SAC**

*Soluciones para la Vida Empresarial (SOLVE SAC) es una consultora de recursos humanos, así como de Seguridad y Salud en el Trabajo, especializada en el sector Minero e Industrial. Cuenta con 6 años en el mercado brindando servicios de consultoría, capacitación, desarrollo y selección a nivel nacional.*

#### **Coordinadora de Gestión de Talento**

**Abril 2017 – Actualidad**

- Liderar los diversos proyectos de gestión de talento (desarrollo, capacitación y consultoría en seguridad y salud en el trabajo) en campamentos mineros y plantas industriales a nivel nacional.
- Liderar los procesos de selección a nivel masivo y ejecutivo para los diversos clientes de la consultora.
- Responsable de realizar alianzas, convenios y coordinaciones con empresas para optimizar la calidad de servicios a brindar.
- Responsable de realizar visitas y negociaciones comerciales de la consultora.

#### **Consultor Externo- Desarrollo y Capacitación**

**Julio 2015- Marzo 2017**

- Responsable de la ejecución de proyectos de desarrollo y planes de capacitación en las diversas plantas y campamentos mineros clientes de la consultora, a nivel nacional.

#### **BANCO DE LA NACIÓN**

*Banco de la Nación, es un banco que representa al Estado peruano en las transacciones comerciales en el sector público o privado, ya sea a nivel nacional o extranjero. Es una entidad integrante del Ministerio de Economía y Finanzas.*

#### **Consultor Externo-Desarrollo Profesional**

**Diciembre 2015 – Marzo 2017**

- Responsable de la evaluación de potencial a nivel nacional del personal perteneciente a las redes de Agencia (Macro regiones) y colaboración en el desarrollo de planes de sucesión y de carrera del personal evaluado.
- Responsable de la elaboración de la evaluación de desempeño (Proyecto de Alto Impacto)

## **FORMACIÓN PROFESIONAL**

Maestría en Organización y Dirección de Personas Graduate School of Business – ESAN	2017-2019
Diplomado en Seguridad y Salud en el Trabajo Universidad Nacional de Trujillo	2015
Diploma de Especialización en Recursos Humanos Universidad Nacional Mayor de San Marcos	2013
Licenciada en Psicología Universidad Continental	2011

## **SEMINARIOS Y CERTIFICACIONES**

- Seminario Internacional de Innovación y Desarrollo Organizacional- Universidad Externado de Colombia
- Seminario Internacional de Derecho Laboral- Universidad Externado de Colombia
- Certificación de Inglés Avanzado – ICPNA
- Certificación ECCE- Universidad de Michigan

## **SILVHANA RIVAS ARIAS**

---

Magíster en Organización y Dirección de Personas con más de 10 años en el área de Recursos Humanos. Experiencia dirigiendo procesos de selección de personal, planes de desarrollo, capacitación, gestión de clima laboral, entre otros, además cuento con habilidades para la negociación, manejo de servicio al cliente y generación de resultados.

### **EXPERIENCIA PROFESIONAL**

#### **FASTCO S.A.**

*Corporación dedicada a brindar servicios y soluciones a medida de cobranza, recaudación y distribución, atención al cliente, televenta, telemarketing y mesa de ayuda.*

#### **Jefe de Recursos Humanos**

**Agosto 2019 – A la fecha**

- Responsable de liderar los procesos y controlar el presupuesto de Recursos Humanos y Administración.
- Enviar, revisar y aprobar la información de la planilla a la matriz.
- Supervisar las políticas de remuneraciones y administración del personal.

#### **HIPERMERCADOS TOTTUS S.A**

*Cadena de Hipermercados y Supermercados con más de 15 años en el mercado peruano. Actualmente dentro de las mejores empresas para trabajar dentro del ranking de Great Place to Work.*

#### **Jefe de Recursos Humanos**

**Octubre 2017 – Febrero 2019**

- Gestionar los procesos del área de Gestión Humana en tienda, con más de 200 colaboradores.
- Velar por el cumplimiento de la legislación laboral y negociaciones con el sindicato de la empresa.

## **BELMOND S.A**

*Cadena de hoteles, trenes y cruceros de Lujo, con casa matriz en Londres, y más de 20 años en el Perú. Cuenta con 6 hoteles 5 estrellas en Cusco, Lima y Arequipa, además de dirigir la empresa de trenes Perú Rail.*

### **Jefe de Recursos Humanos**

**Marzo 2015 - Mayo 2017**

-Gestionar el área de Recursos Humanos en el hotel, velando por guardar las políticas de la compañía de la mano con la legislación laboral vigente.

-Dirigir el área de Responsabilidad Social y mantener las buenas relaciones con las instituciones de la comunidad (Ministerio de Cultura, Municipalidad de Machu Picchu, Dirección Regional entre otros).

## **FORMACIÓN PROFESIONAL**

Maestría en Organización y Dirección de Personas 2017 - 2019  
Graduate School of Business – ESAN

Diplomado en Recursos Humanos 2013  
Instituto San Ignacio de Loyola

Bachiller en Psicología 2006 – 2013  
Universidad Nacional Federico Villarreal



## **RESUMEN EJECUTIVO**

**Grado:** Maestro en Organización y Dirección de Personas

**Título de la Tesis:** Internet Skills como moderador de la relación entre el Estrés Laboral y Cyberloafing en el ámbito laboral

**Autores:** Daysi Gabriela Aponte Accarapi  
Ana María Mamani Huertas  
Pamela Isabel De Jesús Méndez Cartolín  
Silvhana Jirhomy Rivas Arias

### **Resumen:**

Con el paso del tiempo, las empresas se vuelven cada vez más competitivas, por lo que exigen más a las personas que trabajan para ellas. Este aumento de funciones en muchos casos genera estrés laboral en los colaboradores, y si ellos mismos no toman acción al respecto, podría generar malestares físicos o psicológicos en la persona. Es por eso que muchos trabajadores optan por buscar diferentes tipos de escape con la finalidad de reducir el estrés laboral que experimentan y de esta manera seguir cumpliendo sus funciones para lograr los objetivos trazados.

Por otro lado, en la actualidad el uso del internet es una necesidad en el estilo de vida de las personas. En consecuencia, también se ha vinculado a la dinámica cotidiana en las empresas, por lo que es una herramienta indispensable para cumplir las funciones en cualquier puesto de trabajo. Sin embargo, los trabajadores no se desconectan de sus demandas personales mientras cumplen su jornada laboral, y en ocasiones llegan a utilizar los recursos de la empresa para poder satisfacer estas necesidades. Este comportamiento es denominado cyberloafing. Adicional a esto, si el trabajador posee mayor dominio técnico

al usar internet (internet skills), ello lo hará más proclive a realizar cyberloafing con más frecuencia durante su jornada laboral.

En el presente estudio, basado en investigaciones internacionales, se busca determinar si la variable Internet Skills, modera de forma positiva la relación entre el Estrés laboral y el Cyberloafing en el ámbito laboral. En base a esto se plantea el objetivo general de la investigación: determinar si la variable Internet skills modera positivamente la relación entre el Estrés Laboral y el Cyberloafing en el ámbito laboral.

Se entiende por estrés laboral como la apreciación y reacción que presenta el individuo a las condiciones adversas en el centro de labores (Reyes, Rodríguez, López & Alonso, 2018). Así mismo, Blanchard & Henle (2008) definen el Cyberloafing como el uso voluntario de internet para fines privados durante las horas de trabajo, identificando la existencia del cyberloafing menor y serio. Por otro lado, se define Internet skills como el conjunto de competencias técnicas, las habilidades básicas para operar el internet y para manejar información (Mossberger, Tolbert & Stansbury, 2003).

Esta investigación tiene un diseño transeccional correlacional-causal, y para su realización se cuenta con una muestra de 422 estudiantes de Maestría, los cuales se encuentran laborando en instituciones del sector público y privado. Para la recolección de los datos se aplicaron 3 instrumentos: La escala de estrés adaptada de Jamal & Baba (1992), la escala tipos de cyberloafing de Blanchard & Henle (2008) y la encuesta General Social (2004)- Internet Skills. Las encuestas fueron aplicadas dentro de las aulas de estudio; originalmente se encontraban en el idioma inglés, por tal razón, tuvieron que pasar por un proceso de doble traducción (inglés-español-inglés) antes de ser aplicadas. Las 3 escalas fueron analizadas por Análisis Factorial y Alpha de Cronbach, para determinar su validez y confiabilidad.

Para el estudio, se realizó la regresión lineal simple para el análisis de la relación entre el estrés laboral y el cyberloafing y se aplicó la regresión lineal múltiple moderadora, para el análisis del efecto de la moderación de la variable Internet skills en la relación del estrés laboral y el cyberloafing.

Se obtiene como resultado de este estudio que la variable internet skills no modera positivamente la relación entre el estrés laboral y el cyberloafing en el ámbito laboral; es decir, internet skills no intensifica la relación entre ambas variables, por tanto las personas que poseen un mayor dominio del internet no serán las más propensas a realizar cyberloafing, a comparación de quienes no lo tienen.

Por otro lado, se comprobó que existe relación positiva entre el Estrés Laboral y el Cyberloafing, lo cual se establece sobre el modelo teórico de esfuerzo-recuperación, así como en la Teoría de Conservación de Recursos, donde se afirma que tras periodos de alta exigencia en el trabajo, las personas necesitan de ocio y esparcimiento para recuperar los recursos emocionales y personales invertidos; a través de este último hallazgo nuestra investigación evidencia que frente a la presencia de estrés laboral, las personas buscan restaurar esos recursos mediante el cyberloafing.

## **CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN**

Hoy en día se sabe que para las organizaciones es importante la rentabilidad y mantenerse posicionadas en el mercado, es por esto que cada vez se hacen más demandantes con sus colaboradores con la finalidad de cumplir sus objetivos. Esta sobrecarga laboral ocasiona reacciones en el individuo frente a estas condiciones adversas, ya sea por la presión del trabajo, falta de apoyo por parte de sus compañeros, las condiciones organizacionales y la falta de crecimiento profesional (Reyes, Rodríguez, López y Alonso, 2018). El estrés laboral puede afectar a los colaboradores, dañando su salud, impactando en su productividad y a la vez generando costes para las empresas, por lo que desde la Gestión de Talento Humano se están buscando estrategias para poder reducirlo y controlarlo de manera efectiva.

Por otro lado, la transformación digital por la que atraviesa la sociedad hoy en día, va acaparando mayor escenario en nuestra vida diaria, facilitando a los trabajadores el acceso al internet en todo momento, inclusive permitiéndoles revisar información personal o ajena al trabajo en horario laboral. Este comportamiento es denominado Cyberloafing, definiéndolo como el uso voluntario de internet para fines privados durante las horas de trabajo (Blanchard y Henle 2008).

Además, estos avances tecnológicos refuerzan el desarrollo de nuevas habilidades para el uso del internet (Internet Skills), las cuales facilitan el manejo de páginas web, redes sociales, descarga de información entre otras cosas relacionadas al internet. Este conjunto de habilidades técnicas, concede la capacidad para reconocer cuando la información puede solucionar un problema o satisfacer una necesidad y emplear eficazmente los recursos de información ( Mossberger , Tolbert & Stansbury 2003).

Al tener en cuenta estos puntos se podría deducir que si se hace más cotidiano encontrar estrés en el ámbito laboral y las personas tienen un conocimiento del uso de internet, el cyberloafing se puede estar convirtiendo en un modo de escape habitual entre los trabajadores.

La presente investigación busca determinar si la variable Internet skills modera positivamente la relación entre el Estrés Laboral y el Cyberloafing en el ámbito laboral. Se busca comprobar si las personas que presentan estrés laboral realizan cyberloafing y si este acto se incrementa o disminuye dependiendo si las personas cuentan con habilidades en el uso de internet.

Por último, con esta investigación se busca despertar el interés de las organizaciones en tomar medidas frente al estrés laboral que presenten sus colaboradores, para que de esta manera realicen planes de acción y puedan obtener resultados más provechosos de sus habilidades de internet y el tiempo que dedican al uso de la tecnología.

### **1.1. Planteamiento del Problema**

Las tecnologías de la información evolucionan cada vez con más rapidez, en especial el internet, que ha revolucionado la forma en la que las personas y las organizaciones se comunican. En el ámbito laboral, el internet se ha convertido en una herramienta tecnológica de trabajo indispensable que permite incrementar la productividad de los trabajadores. Si bien el Internet es una pieza fundamental en el trabajo, que permite acceder a infinidad de información, al mismo tiempo tiene elementos distractores como correo personal, redes sociales, videojuegos, etc.

Por diversas demandas personales, los trabajadores seleccionan formas para eludir el estrés como navegar por internet con el fácil acceso desde su celular personal o desde la computadora de su centro laboral. Acorde a Barbeite & Weiss (2004), se ha incrementado el uso del internet hasta llegar a convertirse en una herramienta diaria.

El entorno empresarial se vuelve cada vez más competitivo, cada vez hay mayor demanda por parte de la empresa para que el empleado brinde el máximo esfuerzo en su rol. No obstante, el uso de la tecnología en la oficina puede tener efectos negativos para la

organización: los trabajadores pueden decidir no realizar sus responsabilidades o disminuir su concentración en sus prioridades laborales. Se denomina Cyberloafing a aquel comportamiento de los trabajadores para acceder al uso de tecnología durante el horario laboral para realizar actividades de entretenimiento, distracción o pasatiempo (no relacionadas a sus funciones de trabajo en sí). Los trabajadores realizan cyberloafing por diversas razones y a través de distintos dispositivos electrónicos. Inclusive, para las empresas resulta complicado controlar el uso de los dispositivos electrónicos y el internet que los trabajadores utilizan dentro de su horario laboral. Por ello, la pérdida de tiempo que genera revisar redes sociales, correos personales, descargar archivos como actividades de ocio durante la jornada laboral produce pérdidas económicas, de tiempo y productividad para la organización.

Sin duda, el internet es parte del día a día de los trabajadores dentro y fuera de su ámbito laboral. Frente a ello, es innegable que la inserción de la tecnología digital en las organizaciones ha conllevado a enfrentar la nueva problemática del cyberloafing. Sen, Tozlu, Atesoglu & Ozdemir (2016) analizaron el efecto del estrés laboral en la conducta del cyberloafing, obteniendo que tenían una relación positiva ambas variables. Más adelante, Abdul et. al. (2018) reportan que los trabajadores que sufren de un alto estrés laboral involucran la mayor parte de su tiempo en cyberloafing.

Inclusive, hay estudios que demuestran que los trabajadores pueden participar en actividades de cyberloafing por causa del alto estrés que experimentan y a través de esta forma tratarían de eludir los estresores laborales (Sawitri, 2012). En esa línea, el uso moderado de redes sociales o de aparatos tecnológicos, puede tener consecuencias positivas en el bienestar emocional y en la reducción de estrés laboral de los trabajadores. Es necesario considerar que no todos los trabajadores buscarían eludir los factores estresores a través del cyberloafing, debido a que no operan con destreza el internet, las redes sociales, los aparatos electrónicos, etc. De la misma forma, es importante tener en cuenta que dependiendo de la destreza de los trabajadores para operar internet, ellos realizarán cyberloafing con mayor frecuencia. Por ello, a través de este estudio resulta pertinente

explicar si la variable internet skills acentúa o debilita (modera) la relación del estrés laboral sobre el Cyberloafing.

### **1.1.1. Pregunta General**

En base a lo mencionado anteriormente, se plantea la siguiente pregunta de investigación:

¿La variable Internet skills modera positivamente la relación entre el Estrés Laboral y el Cyberloafing en el ámbito laboral?

### **1.2. Objetivo General:**

Determinar si la variable Internet skills modera positivamente la relación entre el Estrés Laboral y el Cyberloafing en el ámbito laboral.

### **1.3. Justificación**

El estrés laboral es una de las enfermedades de mayor impacto en la actualidad, que conlleva importantes costes tanto para la empresa como para el trabajador y es un aspecto de gran interés para la sociedad y para las entidades gubernamentales (Gil-Monte, 2010). Distintas investigaciones han demostrado que las derivaciones del estrés laboral se producen, principalmente, de la sobrecarga de actividades de trabajo, los roles no definidos, los conflictos en el ambiente laboral y la inseguridad.

Para realizar la medición de la variable estrés, Jamal & Babba (1992) adaptaron la escala de Parker (1983) inicialmente de 13 ítems logrando reducirla a 9 ítems. Dicha escala fue utilizada por Yeik, Chin-Hooi & Wai (2016) en su investigación, en la que prueban empíricamente un modelo para analizar las relaciones entre las demandas personales, el estrés laboral y el cyberloafing.

El cyberloafing es un indicador de que existen factores en el entorno laboral que están afectando al empleado (Lim & Chen, 2009), siendo posiblemente un método de escape ante el estrés laboral (Sawitri, 2012). Ozler & Polat (2012) mencionan que el cyberloafing puede ser constructivo cuando ayuda a los trabajadores y dañino cuando afecta directamente a la productividad.

Lim (2002) establece la primera taxonomía del cyberloafing la cual permitió la creación de su primera escala de medición basada en dos factores. Este estudio permitió realizar más investigaciones al respecto, entre ellos tenemos a Blau, Yang & Ward-Cook (2004) quienes extendieron la escala en base a los conceptos de Lim, Mahatanankoon, Anandarajan & Igarria (2004) crearon una escala nueva basada en tres factores y Mastrangelo, Everton & Jolton (2006) establecieron una escala de dos factores. Posteriormente, Blanchard & Henle (2008) concuerdan con las investigaciones anteriores en que el cyberloafing es un constructo multifacético; sin embargo, consideraron importante distinguir entre los comportamientos de cyberloafing, clasificándolos en cyberloafing menor y serio. Las autoras señalan que la forma menor es cuando el colaborador revisa asuntos personales y temas que no serían mal vistos por sus compañeros, supervisores ni violan las normas de la compañía; en cambio el cyberloafing serio comprenden páginas de contenido ilegal y que serían reprobados por la organización. Para la medición de estos factores, desarrollaron la escala de tipos de cyberloafing, cuyo instrumento de medición ha servido para continuar profundizando en el tema.

Estudios previos relacionan el estrés laboral y el cyberloafing, siendo así que Sawitri (2012) halló que trabajadores con niveles altos de estrés de alguna manera intentarán lidiar con esta situación involucrándose en cyberloafing. Sen, Tozlu, Atesoglu & Ozdemir (2016) analizaron el efecto del estrés laboral en la conducta del cyberloafing, obteniendo que tenían una relación positiva ambas variables. Más adelante Abdul et.al. (2018) reportan que los trabajadores que sufren de un alto estrés laboral involucran la mayor parte de su tiempo en cyberloafing.



Por otro lado, Sawitri (2012) señala que la relación entre el estrés laboral y el cyberloafing podría variar de acuerdo a su experiencia con el internet (internet skills) que tenga cada persona, siendo así que la probabilidad de que un trabajador con estrés realice cyberloafing dependa de este factor, ya que el internet se vuelve una herramienta indispensable para quienes lo emplean con mayor frecuencia, convirtiéndose hasta en un hábito automático su empleo (Renahy et. al, 2008).

A través de esta investigación pretendemos examinar la intervención del internet skills como variable moderadora en la relación del estrés laboral y el cyberloafing en el ámbito laboral, así como profundizar acerca del estrés laboral y su asociación con cada tipo de cyberloafing (menor y serio), clasificado por Blanchard y Henle (2008), debido a que tras la revisión de literatura, hemos encontrado este vacío donde podremos contribuir por medio de este estudio.

#### **1.4. Delimitación de Investigación**

##### **1.4.1. Alcance**

Como alcance, esta investigación se realizará con datos recopilados de las encuestas aplicadas a alumnos de Maestrías como Universidad ESAN, Universidad Nacional Federico Villarreal y Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

##### **1.4.2. Limitaciones**

La primera limitación fue el acceso a las universidades para la aplicación de las encuestas. Se tuvo que conseguir algún contacto cercano para obtener la autorización de acceso a las aulas de clase.

Asimismo, algunos estudiantes no accedieron a completar las encuestas por falta de tiempo o de interés con el tema de estudio.

Por otro lado, al ser preguntas para medir la autopercepción siempre existe una mayor dificultad para controlar la sinceridad del encuestado.

## **CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO**

Para el desarrollo de la presente investigación, nos basamos en los siguientes antecedentes:

Abdul, Awanis, Akmar, Nair, Ezzielyna & Syed (2018) realizaron una investigación sobre el uso problemático de las tecnologías digitales en el lugar de trabajo: un estudio sobre el estrés laboral y el cyberloafing entre funcionarios públicos en Malasia. Los autores concluyeron que existe una relación positiva entre el estrés laboral y el cyberloafing. Los funcionarios que presentaban estrés en el trabajo intentarán encontrar una manera de deshacerse de su estrés, siendo esta salida el cyberloafing. Por tanto, esta investigación descubrió que el estrés laboral tiene un impacto en el cyberloafing. Los autores resaltan que los empleadores, especialmente el gobierno, deben percatarse que necesitan ejecutar soluciones a la problemática del estrés laboral entre sus trabajadores, para reducir las actividades de cyberloafing en el lugar de trabajo. Dado que esta investigación realizada por Abdul et al. (2018) ya analizó qué constructos de estrés laboral tienen un gran impacto en el cyberloafing, se sugiere para futuras investigaciones estudiar el tipo de actividades de cyberloafing en el que los empleados tienden a involucrarse cuando se sienten estresados.

Por otro lado, en el estudio realizado por Arshad, Aftab, & Bukhari (2016), se analizó el impacto de las características del trabajo y los factores de estrés sobre el cyberloafing. Los resultados mostraron que la autonomía laboral tiene un impacto positivo significativo en el cyberloafing. Un empleado tiende a dedicarse más al cyberloafing cuando es libre de cumplir con su deber con su propia manera de programar sus tareas o prioridades. Se puede resumir que todos los valores fundamentales estudiados de las características del trabajo y todos los tipos de factores de estrés del rol son factores que predicen el cyberloafing, pero la variedad de habilidades, la autonomía del trabajo, la ambigüedad del rol y el conflicto de rol; son factores significativos para predecir el cyberloafing (Arshad, Aftab, & Bukhari, 2016).

Blanchard & Henle (2008) indicaron en su investigación que el cyberloafing puede expresarse en 2 diferentes formas: menor y serio. Las autoras señalan que la forma menor se presenta cuando el colaborador revisa asuntos que tenga que ver con sus intereses personales, este comportamiento no es mal visto por sus compañeros, supervisores ni por las normas de la compañía. En cambio, cuando se habla del cyberloafing serio, el colaborador ingresa a juegos de apuestas online, páginas para adultos, o alguna página de contenido ilegal, que estaría mal visto por la compañía. La investigación tuvo como resultado que la forma más común de cyberloafing es la menor, ya que más del 90% de la muestra aseguró haber revisado un correo personal, o visitar alguna página de noticias o financiera. Las autoras sugieren para investigaciones futuras continuar analizando el cyberloafing serio como un comportamiento de trabajo contraproducente y así examinar otras variables de interés, como por ejemplo, características de personalidad y factores ambientales (Blanchard & Henle, 2008).

El estudio realizado por Sawitri (2012) plantea como hipótesis que el cyberloafing se convierte en una vía por la cual el colaborador buscará reducir los niveles de tensión debido al estrés laboral que experimenta; sin embargo, el autor refiere que depende de la destreza que posea el individuo en el uso del internet, para determinar la probabilidad de que realice mayor o menor cyberloafing. En consecuencia, aquellos que experimentan estrés presentan la probabilidad de realizar cyberloafing siempre y cuando su experiencia en internet sea mejor. En base a los hallazgos, se reconoce también que la ambigüedad y el conflicto de rol pueden afectar el cyberloafing indistintamente de la experticia de internet, es decir que empleados con sobrecarga de trabajo no realizarán cyberloafing porque están ocupados en atender sus funciones.

## **2.1. Estrés Laboral**

El estudio del estrés laboral es de gran interés a nivel mundial por los efectos negativos que produce en la salud de las personas y las organizaciones. Se realizaron diversos estudios donde se comprobaba que las personas no son totalmente receptoras a la vivencia con el

contexto, más bien que la mente logra producir algunos recursos que se establecen como moderadores antes las diferentes fuentes de estrés (Merino y Lucas, 2016).

Desde la perspectiva psicológica, el término estrés se refiere a una respuesta natural y generalizada (mental o somática) impuesta al cuerpo ante cualquier demanda del exterior, estímulo o agente estresor (Seyle, 1982). Por lo tanto, se puede definir como estrés laboral a la apreciación y reacción que presenta el individuo a las condiciones adversas en el centro de labores, ya sea por la presión del trabajo, falta de apoyo por parte de sus compañeros, las condiciones organizacionales y la falta de crecimiento profesional (Reyes, Rodríguez, López y Alonso, 2018).

Por su parte Malek (2010) argumentó que el estrés laboral es un estado de emociones desagradables que las personas experimentan cuando las exigencias laborales se compensan con su capacidad para hacer frente a la situación. Es decir, podríamos exponer que es un fenómeno que se desarrolla en diferentes condiciones de trabajo y afecta a los trabajadores de diversas maneras, como la disfunción de la experiencia individual en la organización y las expectativas de sus propias necesidades debido al estrés.

También se podría decir que el estrés laboral es una secuencia de reacciones por parte del trabajador cuando se confronta a demandas mayores a su conocimiento, habilidades o capacidades y que retan su potencial para dar cara a una situación en particular. De esa forma se manifiesta una serie de contextos como respuestas fisiológicas (presión arterial, aumento del ritmo cardíaco o secreción de las hormonas adrenalina y cortisol, entre otros), actitudes emocionales como estar nervioso o sensible en la oficina o fuera de ella, respuestas cognitivas al bajar su nivel de concentración, percepción y además podría presentar reacciones más agresivas o impulsivas de lo normal, entre otros. Según Posada (2011) el estado de estrés aparece cuando el individuo se siente tenso, preocupado, menos vigilante o atento y menos eficiente en la ejecución de sus tareas.

En su investigación, Gil-Monte (2010) señala que desde los setenta, la mayoría de los modelos referidos al estudio del estrés laboral se han basado en la falta de ajuste entre las

exigencias de la organización y los recursos propios de la persona para confrontar esas demandas. Esta aproximación del análisis del estrés laboral está influenciada por la cercanía transaccional al estudio del estrés (Lazarus, 1966; citado por Gil-Monte, 2010).

Por otro lado, debemos considerar que los estudios de Selye (1982) identificaron tres fases del estrés (Arias, 2012). La primera fase es la de alarma del estresor que conlleva a que la persona movilice sus recursos personales. La segunda fase es de resistencia, el individuo se concentra en recuperarse y afrontar la situación, incrementando su nivel de energía y trabajo. En este lapso el estrés resulta positivo, debido a que aumenta la motivación de la conducta para enfrentar de la mejor manera el trabajo. Sin embargo, si los intentos del sujeto no son capaces de contraponer al estresor, sucede la etapa de agotamiento. En esta última, fase los niveles de energía y estrés superan los esfuerzos de la persona que pone resistencia y se empieza a ver la presencia de los síntomas psicosomáticos. Por tal motivo, el estrés se considera como un mediador que podría activar algunas enfermedades como artritis, diabetes, hipertensión, gastritis, entre otras (Arias 2012). Además, presenta efectos no positivos sobre la salud cuando se presenta en cantidades excesivas, de manera continua y supera los propios recursos del individuo para afrontarlo.

En base al avance de las investigaciones en el campo de las neurociencias, Arias (2012), logra describir que el estrés comienza su mecanismo fisiológico en los lóbulos frontales con el procesamiento que conlleva a la valoración de aquellas circunstancias o momentos estresantes para la persona. Las investigaciones en neuroendocrinología detallan que el estrés logra activar el eje hipotálamo – hipofisio - suprarrenal, generando hormonas como cortisol o adrenalina, cuyos efectos deprimen el sistema inmunológico reduciendo las defensas propias del cuerpo ante la presencia de agentes patógenos.

Lazarus y Folkman (1984) definen el estrés laboral como una asociación particular entre el individuo y su entorno que es evaluado por éste como amenazante y que pone en riesgo su bienestar. El Modelo Transaccional del Estrés (Lazarus y Folkman, 1984) es un modelo cognitivo sobre el estrés y el afrontamiento, que analiza las divergencias entre la

perspectiva de la persona y el entorno, así como el desequilibrio ocasionado por estresores que tienden a influir interactivamente con la persona.

Gil-Monte (2010) refiere que tres de los modelos que más han aportado a la explicación del estrés laboral como desajuste entre demandas y recursos han sido el Modelo de Demandas-Control, el Modelo de Ajuste Persona-Ambiente y el Modelo de Esfuerzo-Recompensa.

El Modelo de Demandas-Control de Karasek (1979; citado por Gil-Monte, 2010) indica que las categorías de estrés laboral están condicionadas prioritariamente por dos características de la realización de la tarea: una de ellas es la exigencia psicológica que pueda implicar la tarea, y la posibilidad que tiene la persona de manejar esas exigencias y analizar y decidir sobre la tarea. En este caso, las demandas psicológicas son aquellas circunstancias laborales que generan estrés como por ejemplo la complejidad de la tarea, la alta carga de actividades en el puesto y entre otras presiones recurrentes. Por otro lado, el control se refiere a la posibilidad que ejerce la persona de tomar riendas de la circunstancia en la que se encuentra y modificarla en su beneficio. Este modelo define que comportamientos como fatiga, depresión y ansiedad son respuestas directas hacia la tensión psicológica que se suscitan cuando las exigencias de la tarea son amplias y la posibilidad de tomar decisiones autónomas son bajas.

El modelo desarrollado por French, Caplan y Harrison en 1982 (citado por Gil-Monte, 2010) describe el ajuste Persona-Ambiente determinado por el estrés laboral y que sus perjuicios se suscitan porque hay una disputa entre las necesidades de la persona y las contraprestaciones que percibe de su ambiente de trabajo o de su cargo y entre las exigencias de su puesto, frente a las habilidades que pueda tener la persona para confrontar a estas demandas. Este modelo realiza la distinción entre la percepción objetiva y subjetiva que realiza la persona frente a su entorno laboral. La percepción objetiva se refiere a la descripción exacta de tal y como es la persona; sin embargo, la subjetiva es la percepción que se tiene de la persona y de sus atributos. De esta forma, el ambiente objetivo involucra aquellas características que se generan en el entorno con autonomía de las percepciones

que pueda hacer la persona y el ambiente subjetivo involucra los eventos interpretados por el individuo.

Por lo expuesto, la relación ambiente-persona no es equilibrada, pues recibe los efectos distorsionantes de la percepción que pueda realizar la persona, ello debido a los procesos cognitivos de interpretación social y por la estructura organizacional que limitan la posibilidad de acceder a toda la información objetiva (Edwards, Caplan y Harrison, 2000). En conclusión, los efectos del estrés laboral sobre el bienestar psicológico se pueden analizar en base al nivel de desajuste subjetivo persona-ambiente, resultando menos importante los desajustes objetivos (Gil-Monte, 2010)

Siegrist (1886; citado por Gil-Monte, 2010) desarrolla el modelo de desequilibrio, el cual determina como condiciones riesgosas dentro del trabajo a las circunstancias que generan desequilibrio a causa de la existencia de grandes exigencias en el trabajo acompañado de pocas recompensas. A diferencia del modelo presentado por Karasek, Siegrist reemplaza la definición de control por el de las recompensas que la persona puede recibir en la ejecución de sus tareas.

El nivel de estrés es consecuencia del desequilibrio entre las demandas laborales y las recompensas percibidas; de esa forma no se satisfacen las expectativas de reciprocidad entre la organización y la persona. Este desequilibrio daña la autoeficacia, la autoestima y el estatus social que la persona merece; de forma tal que el trabajo resulta desmotivador. El nivel de respuesta está condicionado por 2 fuentes: una de carácter extrínseco (obligaciones del cargo) y otra por un carácter intrínseco (técnicas de manejo). Las recompensas son el manejo del estatus laboral (imagen y desarrollo profesional), la consideración por el equipo de trabajo y la compensación económica. El manejo del estatus profesional que no es manejado correctamente produce emociones negativas como ira o miedo debido a que involucra situaciones como la continuidad en el trabajo, la posibilidad de promocionar o de ser despedido (Gil-Monte, 2010). El desajuste en circunstancias de alto costo frente a baja recompensa genera en la persona la percepción de amenaza y los sentimientos de ira, depresión e incluso baja moral.

Hay atributos individuales concurrentes como los estilos de afrontamiento, que facilitan el efecto de las fuentes de estrés sobre el bienestar psicológico. Existen personas con mayor tendencia a utilizar técnicas de evitación frente a los problemas laborales y de esa forma presentan mayores niveles de estrés. La evitación frente a la situación problemática genera que las personas no sientan tan profundamente los signos y síntomas del estrés, pero ello no modifica los factores que los originan. Entonces, la negación finalmente propicia mayores niveles de estrés ya que no se logra dar una solución al problema; resultando una circunstancia recurrente. Se concluye que utilizar técnicas para pedir apoyo, orientarse a buscar información y proponer cambios inmediatos para dar solución a los conflictos, tienen como efecto positivo reducir los niveles de estrés laboral (Guic, Mora, Rey & Robles, 2016).

A nivel gerencial se debe tomar responsabilidad en poner un plan de acción con las medidas correctivas que aporten a mejorar los niveles de eficiencia y eficacia en las tareas que ejecutan cotidianamente los colaboradores y de esa forma certificar que el ambiente laboral es seguro. De esa manera se podrá bajar los costos económicos y aumentar el bienestar del trabajador beneficiando a la organización. Acorde a los lineamientos de la Organización Internacional el Trabajo (OIT) y al Sistema de Riesgos Laborales de cada país, se debe conformar un Programa multidisciplinario de Salud en el Trabajo con el objetivo de preservar y mejorar el bienestar y la salud del colectivo laboral acorde a sus funciones (Posada, 2011).

### **2.1.2. Estrés laboral y factores estresores**

López (2002) en su investigación comenta que los factores estresores son una serie de condiciones que facilitan la presencia del estrés en las personas. Una de estas condiciones puede ser la creciente demanda en el centro de labores, el cual puede desencadenar respuestas perjudiciales por parte del organismo del ser humano. Los resultados de su exploración muestran que estos factores originan conductas que pueden afectar su comportamiento en la empresa y su actividad productiva.



Además, Cremades (2011) menciona que los factores estresores son la presencia de estrés en unidades o ámbitos específicos. Los resultados de su investigación indican que los factores estresores más importantes son: sobrecarga de trabajo, condiciones físicas de trabajo inadecuadas, espacio físico insuficiente o mal distribuido, interrupciones frecuentes de los deberes y falta de tiempo para terminar los pendientes.

Leyton, Valdez & Huerta (2017) nos indican en su investigación que un elevado porcentaje de la población del sector público de salud, se encuentra en un constante desgaste emocional lo que ocasiona niveles altos de estrés, que en consecuencia genera ausentismo y enfermedades. Los trabajadores indican que la cantidad de trabajo y el tiempo que les dan para culminarlo son factores desencadenantes de estrés y afectan directamente a la productividad en la organización.

Ramos & Jordao (2014) realizan un estudio comparativo entre entidades públicas y privadas en Portugal, donde indican que los colaboradores que trabajan en el sector privado, presentan mayor nivel de estrés que aquellos que trabajan para el sector público, a pesar de que, en el lugar de investigación, ambos sectores presentan las mismas fuentes de estrés, como los logros, las características de la estructura y el clima organizacional. Además, se pudo llegar a la conclusión que el género muestra una diferenciación en el nivel de estrés entre los colaboradores del sector público, indicando que los hombres pueden presentar mayor nivel de estrés que las mujeres.

## **2.2. Cyberloafing**

El término cyberloafing es un concepto que en los últimos años ha tomado mucha fuerza dentro del ámbito de investigación. Una de las investigaciones que anteceden a este término es la de Robinson y Bennet (1995) quienes mencionan que los empleados realizan comportamientos de desvío en forma voluntaria dentro de las organizaciones, violando normas organizativas. Basándose en esto, uno de los primeros en conceptualizar el término

cyberloafing fue Lim (2002) quien indica que el cyberloafing se refiere al mal uso del internet que provee la compañía para revisar su correo personal y navegar por horas en sitios web que no están relacionados con un propósito de trabajo.

Jhonson & Indvik (2004) asocian actividades relacionadas al cyberloafing (ocio cibernético), considerando las visitas a los siguientes espacios de internet: páginas de pornografía, revistas y noticias, videojuegos, portales de ofertas laborales, páginas para conocer pareja, redes sociales y plataformas de música y videos gratuitos. Por su parte, Blanchard y Henle (2008) clasifican el cyberloafing en menor y serio, siendo el caso de cyberloafing menor el hecho de hacer uso del internet en horas de trabajo, para revisar correos personales, ingresar a páginas de noticias, entre otros aspectos de interés personal, y el caso de cyberloafing serio, el acto de acceder a internet durante el horario laboral, para navegar en páginas con contenido sexual, juegos de azar y descargar información sin pagar derechos.

Sawitri (2012) conceptualizó el cyberloafing como el uso que hacen los colaboradores del Internet que provee la compañía con objetivos no relacionados a las funciones de su puesto, durante su horario laboral. En consecuencia, el cyberloafing puede describirse como el uso voluntario del internet para fines privados durante su jornada laboral. (Blanchard y Henle, 2008; Lim, 2002; Polzer-Debruyne, 2008). Con el uso del Internet, el declive del rendimiento de los trabajadores ha tomado una nueva forma, siendo así que el cyberloafing es un conjunto de acciones desviadas en el trabajo. Lim (2012) señala que son acciones voluntarias de los trabajadores para interferir con las normas de la organización.

### **2.2.1. Cyberloafing y sus taxonomías**

A medida que el uso de internet ha ido aumentando con los años, la práctica del cyberloafing también ha ido creciendo y desarrollándose, para facilitar su estudio, los investigadores han ido clasificando este concepto. Una de las primeras taxonomías de

cyberloafing es la propuesta por Lim (2002), quien establece dos factores, el primero búsquedas en internet que comprende comprar en línea y realizar actividades que no correspondan al envío de correos electrónicos; el segundo factor e-mailing, que abarca el envío y recepción de correos ajenos al trabajo. La taxonomía de Lim fue sustentada por un análisis de factores confirmatorio en un estudio posterior (Lim & Teo, 2005)

Sin embargo, existen otros comportamientos que no se ajustan a las definiciones propuestas por Lim. En la investigación de Blau, Yang & Ward-Cook (2004) crearon una nueva medición como extensión de la escala de Cyberloafing bajo la definición conceptual de Lim. De esta manera consideraron tres factores: búsquedas web, e-mailing e interacción.

Además, en la investigación de Mahatanankoon et al. (2004) se encontraron ambigüedades en la escala original de Lim, por tanto, crearon una nueva escala, basado en tres factores. El primer factor, basado en ítems compras en línea (e-commerce), el segundo factor, búsqueda de información y el tercero que corresponde a comunicación personal (Mahanatankoon, Anandarajan & Igarria, 2004).

Mastrangelo et al. (2006) crearon una escala, basada en dos factores: el primero llamado uso no productivo de la computadora que se refiere al uso de la computadora durante horas de trabajo para actividades que no son productivas pero que no son potencialmente destructivas para la organización. El segundo llamado uso contraproducente de la computadora, el cual ocurre cuando un empleado se involucra en actividades que ponen en conflicto los objetivos de la compañía en la que trabaja.

Posteriormente, Blanchard y Henle (2008) concuerdan con las investigaciones anteriores en que el cyberloafing es un constructo multifacético; sin embargo, consideran importante la distinción entre los comportamientos de cyberloafing, clasificándolos en cyberloafing menor y serio. Agregaron ítems adicionales a la escala original de Lim y analizaron factorialmente los datos posteriores: Una solución de dos factores consistente con la teorización de Blanchard y Henle.

### **2.2.2 Cyberloafing y sus escalas de medición**

Frente a las diversas taxonomías hasta entonces desarrolladas, Blanchard y Henle (2008) validaron su clasificación en dos constructos: menor y serio. Para ello, se basaron en la escala de Lim (2002) quien había propuesto 12 ítems; sin embargo, no había realizado una diferenciación entre las actividades establecidas en su instrumento.

Blanchard y Henle (2008) validaron su taxonomía propuesta, debido a que comprobaron la consistencia de ambos constructos a nivel estadístico, debido a ello investigaciones posteriores han tomado como referencia tanto su escala como su investigación para continuar indagando sobre el cyberloafing.

### **2.2.3. Cyberloafing: aspectos positivos y negativos**

En la diversidad de investigaciones sobre cyberloafing se encontraron hallazgos relacionados con las consecuencias que trae esta práctica para la organización. Por un lado, acorde a la literatura, participar por periodos de tiempo en actividades no relacionadas con el trabajo, ha llegado a traer efectos positivos en los colaboradores, aliviando el aburrimiento, disminuyendo el cansancio, aumentando la creatividad, así como mayor bienestar y recreación (Vitak et al, 2011). La satisfacción laboral también ha sido relacionada con los usuarios frecuentes de internet, siendo ellos los que se mostraron más satisfechos (Stanton, 2002). Resultaron en las investigaciones que el uso recreativo del internet en el trabajo, permitía a las personas recargarse de energías y ampliar sus perspectivas frente a nuevas tareas (Oravec, 2002).

En algunas investigaciones como Beugré & Kim (2006), el uso de internet se menciona como un comportamiento constructivo, si es que la intención del empleado es liberar y descargar la ansiedad. Inclusive, puede llegar a inspirar creatividad luego de que logró disminuir la tensión (Anandarajan & Simmers, 2005).

Por otro lado las investigaciones relacionadas al uso de internet también han sido basadas en los efectos dañinos que trae dicho comportamiento; motivo por el cual, se le ha dado un halo negativo que trae como consecuencia la disminución de la productividad, y más aún cuando se han implementado acciones correctivas para evitar el uso de internet en aspectos no laborales, esto trae consigo la disminución de la satisfacción laboral incluyendo una baja en la productividad, y aumento desvío de normas (Robinson & Bennet, 1995).

Garrett y Danziger (2008) comentan que las organizaciones cada vez experimentan más este comportamiento cibernético, el cual puede llegar a traer impactos negativos, generando costos significativos para las organizaciones a nivel humano y financiero. Algunos de los impactos son acciones disciplinarias, despidos, ruptura de la confidencialidad o privacidad de los empleados; así como los costos legales que ello conlleva (Weatherbee, 2010).

El uso inadecuado de la red y las reducciones en la productividad, trae como consecuencia una organización no competitiva (Garrett y Danziger, 2008). Sin dejar de lado, la vulnerabilidad ante los ataques cibernéticos, infecciones de virus, y demora en el cumplimiento de las tareas (Zoghbi-Manrique-de-Lara & Olivares- Mesa, 2010), ya que el cyberloafing expone e incrementa la accesibilidad a la red de la empresa, tornando un ambiente inseguro y atractivo para los piratas informáticos ( Kay, Yao, Alan & Amanda, 2009).

#### **2.2.4. Cyberloafing y su terminología**

Otros términos que son utilizados para el concepto de cyberloafing son “cyberslacking”, “cyberbludging” y “cyber leisure” (Jhonson & Indvik, 2004) en la literatura internacional, mientras que en estudios conducidos en Turquía se prefiere usar “cyberloafing” y “cyberslacking” con fines similares (Orucu & Yildiz, 2014). Otros autores, prefieren emplear la expresión “uso personal de internet” (Lieberman et.al., 2011). Además, también significarían lo mismo los términos “cyberslouching”, “abuso de

internet” (internet abuse), “computación no relacionada con el trabajo” (non-work-related computing) y “navegación de internet por ocio en el lugar de trabajo” (workplace internet leisure browsing, Lim,2002; Kim & Byrne, 2011; Moody & Siponen, 2013).

En referencia a la Comisión de Comunicaciones y Multimedia de Malasia (MCMC, 2016), el porcentaje de cyberloafing entre los trabajadores que pertenecen al sector público muestra que se ha incrementado el número de cyberloafing en el lugar de trabajo, así como el uso del Internet mientras se trabaja. La data muestra que el número de usuarios que accedieron al Internet en el lugar de trabajo es de 41.5% mujeres y 49.5% hombres.

Acorde a Bortolani (2006) los factores que conllevan a realizar cyberloafing entre una empresa pública y privada son diferentes. En el caso de los trabajadores del sector público, los factores adoptados son la soledad, desconfianza y la observación de un trato injusto, mientras que los trabajadores del sector privado niegan tener este tipo de percepciones dentro de su ámbito. En la misma dirección, Bortolani & Favreto (2009) resaltan que es necesario identificar si los factores más influyentes son de corte social, psicológico u organizacional, para a partir de ello implementar diferentes estrategias en ambos sectores.

### **2.3. Internet Skills**

El internet se ha convertido en una herramienta indispensable para quienes lo utilizan con frecuencia. Inclusive, el uso del internet se ha transformado en un hábito automático para buscar cualquier tipo de información (Renahy, Parizot & Chauvin, 2008). Peterson & Merino (2003) indican que el internet ayuda a los individuos a usar relativamente menos tiempo, esfuerzo y gastar menos dinero para encontrar información, por esa razón que se ha incrementado el uso del internet y se ha convertido en una herramienta diaria (Barbeite & Weiss, 2004).

Mossberger , Tolbert & Stansbury (2003) definen las Internet skills como el conjunto de competencias técnicas, las habilidades básicas para operar el internet y para manejar

información, es decir la capacidad para reconocer cuando la información puede solucionar un problema o satisfacer una necesidad y emplear eficazmente los recursos de información.

Internet Skills o Internet Literacy, ha recibido mucha atención durante los años recientes, argumentándose que el comportamiento en internet de un individuo es el reflejo de sus habilidades de internet (Hargittai, 2002; citado por Van Deursen, Van Dijk & Peters, 2011). En esa misma línea, Chiou & Wan (2014) consideran que la búsqueda de información en internet es una específica “computer skill” (internet skills).

Uno de los factores que parece ser importante es la posesión diferencial de Internet Skills en los individuos (Steyaert, 2002), estas diferencias pueden estar relacionados a la escolaridad, porque las personas con más altos niveles de educación han estado más expuestas a su uso con propósitos educativos; sin embargo, la escolaridad formal no necesariamente garantiza buen nivel de Internet Skills, porque aquí también se encuentra incluida las habilidades prácticas del internet para ser usado en la vida diaria (Min, 2010). Debido a la creciente cantidad de información en internet y a las personas dependientes de la misma, la necesidad de tener habilidades de internet para participar en varias áreas sociales como el trabajo, educación y los contactos sociales, también ha aumentado (Steyaert, 2002). Las personas que han usado internet por largos periodos tienen mayor facilidad de encontrar información en red, de tal manera obtienen mayor provecho (Hargittai, 2002; citado por Van Deursen, Van Dijk & Peters, 2011).

### **2.3.1. Internet Skills y su terminología**

En la literatura se encuentra diversa terminología relacionada a Internet Skills, también se emplea como sinónimo el término “Internet Literacy” (Hargittai, 2002,-citado por Van Deursen et. al., 2011). Sawitri (2012) se refiere a este término como “experiencia con el internet” y en otros casos como “experticia en el uso de internet”. Así mismo Chiou & Wan (2014) se refieren a Internet skills como “computer skills”. Por otro lado, en estudios como el de Min (2010) hace referencia de Internet Skills como habilidades de internet como sinónimos.

### **2.3.2. Categorización de las Internet skills**

En comparación de los usuarios de radio, televisión y automóviles, los usuarios de computadores e internet deben actualizar el hardware, software y habilidades individuales para poder emplearlos. El internet es diferente de las demás tecnologías en términos de cantidad de información y conocimiento que genera. Descubriendo más información y conocimiento que crece cada segundo, los usuarios de internet están presionados constantemente a mejorar habilidades clave, es decir las relacionadas a buscar, seleccionar, procesar y aplicar información de una abundante cantidad de fuentes (Van Dijk & Hacker, 2003).

Esto sugiere que quienes tienen una exposición más alta a las computadoras y el internet desde los niveles más tempranos, se encuentran más actualizados con respecto a la información y recursos que pueden emplear para usar en la navegación por internet, lo cual potencia aún más sus habilidades. Los usuarios difieren en base a los niveles de eficiencia y experiencia relacionados al uso de la tecnología, pues a pesar de que todos los individuos tienen la posibilidad de acceder a ella y emplearla, no todos van a sacarle al mayor provecho o van a emplearla con los mismos propósitos (Min, 2010). En base a lo expuesto, se ha categorizado la experiencia que presenta cada persona con el internet, según las diferentes actividades que se realiza.

Van Dijk (2006) nos indica como las personas establecen sus internet skills a través de tres tipos de habilidades: operativas, de información y estratégicas. Las habilidades operativas se adquieren cuando se logra experiencia en el manejo de diferentes programas digitales como software o hardware, las habilidades de información se desarrollan cuando el individuo logra buscar, seleccionar y procesar información en las plataformas digitales, y las habilidades estratégicas se dan cuando la persona utiliza las fuentes de las computadoras para beneficio propio, logrando de esta manera posicionarse mejor en la sociedad.



Por otro lado, Hargittai (2007) menciona que Internet skills abarca diversas dimensiones y pueden ser medidas de manera conductual o por auto-reporte. En su investigación se pueden reconocer once dimensiones donde las personas hacen uso de sus internet skills: maneras efectivas y seguras de comunicarse con otros, conocimiento de cómo contribuir a las discusiones grupales y compartir contenido, conocimiento y uso de herramientas, conocimiento de lo que está disponible, capacidad de encontrar contenido, eficiencia en la navegación web, capacidad para evaluar la fuente y la credibilidad del mensaje, comprensión de cuestiones de privacidad, comprensión de los problemas de seguridad, conocimiento de dónde y cómo buscar ayuda con preguntas y personalización. Cada persona se conduce de una manera distinta en cada dominio, y presenta más experiencia en el campo con el que tenga más familiaridad al ejecutarlo.

Además, Van Deursen (2010) sugiere en su investigación, que existen 4 formas de demostrar las internet skills por una persona: habilidades operativas de internet, habilidades formales de internet, habilidades de información de internet y habilidades de estrategia de internet. La definición de habilidades operativas, acorde a Van Dijk (2006), se trata de la familiaridad de la persona con el manejo de programas operativos digitales, descarga de archivos en diferentes archivos, y manejo de diversos navegadores en internet. Las habilidades formales se denominan a aquellas que se relacionan con la estructura sobre la que se construye un medio, por ejemplo, los diferentes tipos de menú en una página web o diferentes diseños de accesos a los navegadores. Las habilidades de información se demuestran cuando el individuo logra reconocer cuando la información es necesaria de forma efectiva, cómo logra conseguirla en los diferentes navegadores, y sobre todo cómo procesarla de manera eficaz. Las habilidades estratégicas de internet se relacionan con el contenido localizado en la web, y afloran cuando esta información es utilizada de manera correcta con la finalidad de conseguir un objetivo o meta.

## **2.4. Estrés laboral y cyberloafing**

Debido a una serie de motivos diferentes, las personas pueden elegir las formas para liberarse del estrés, entre ellas: el navegar por Internet, involucrándose en actividades cibernéticas, con el fácil acceso desde su celular o computadora. Es así que el Internet se ha convertido en parte de las gestiones diarias de las personas dentro y fuera de las empresas. En el entorno empresarial, el uso del Internet es valioso e indispensable porque permite que los trabajadores avancen sus funciones con agilidad, aporten al desarrollo de la productividad y a mejorar la comunicación. Sin embargo, en contraste a lo anterior, los trabajadores podrían utilizar el internet para evitar enfocarse en sus funciones laborales, navegando durante su horario laboral para fines no relacionados con sus funciones.

Dada la relevancia del cyberloafing, el estudio realizado por Yeik, Chin-Hooi y Wai (2016) propone probar empíricamente un modelo de investigación para investigar las relaciones entre las demandas personales, el estrés laboral y el cyberloafing. Los resultados de la investigación indicaron que las demandas personales y el estrés laboral se relacionan positivamente con el cyberloafing. Además, el estrés laboral se relaciona positivamente con las demandas personales y también actúa como mediador entre relación de las demandas personales con el cyberloafing. Por lo tanto, los hallazgos sugieren que los recursos de trabajo de los empleados se agotan cuando cruzan los dominios laborales y no laborales, cuando intentan satisfacer sus demandas personales. Como resultado, los recursos de trabajo insuficientes se canalizan hacia el manejo de los asuntos relacionados con el estrés del trabajo, seguido por realizar cyberloafing, que se encuentra dentro de un mecanismo de intervención a distancia. La investigación amplía el conocimiento existente de la relación entre las demandas personales y el cyberloafing demostrando el efecto mediador del estrés laboral.

### 2.4.1 Modelos Teóricos

El modelo de esfuerzo- recuperación (Meijman & Mulder, 1998) y la Teoría de Conservación de Recursos (Hobfoll, 1998) son las bases teóricas de nuestra investigación, las cuales explican dos procesos complementarios por los cuales el bienestar individual se beneficia a través de procesos de recuperación y esparcimiento, luego de periodos de alta demanda de trabajo que han generado desgaste o pérdida de recursos personales y emocionales.

El modelo de esfuerzo-recuperación describe que el esfuerzo empleado durante el trabajo, conduce a acumular reacciones específicas en el individuo, generando respuestas subjetivas, psicológicas y comportamentales. Bajo condiciones normales, es posible revertir estas reacciones, es decir, cuando la persona no está lidiando constantemente con demandas de trabajo, su sistema psicobiológico afectado por las demandas iniciales, regresa a su nivel pre demanda y la recuperación sucede, por tanto, el estrés se reduce. Sin embargo, cuando las demandas no cesan, el proceso de recuperación no puede ocurrir, en consecuencia, las reacciones acumuladas generan efectos negativos a largo plazo, tanto a la salud como al bienestar del individuo (Meijman & Mulder, 1998). En esta circunstancia, para que la recuperación pueda ocurrir, es necesario que las demandas previas puestas sobre el sistema psicobiológico del individuo sean removidos y que la persona participe en actividades de menor exigencia. (Craig & Cooper, 1992).

La Teoría de Conservación de Recursos, asume que las personas se esfuerzan por obtener, retener y proteger sus recursos (personales y emocionales). De acuerdo a esta teoría, el estrés ocurre cuando los recursos de una persona son amenazados, perdidos o cuando ningún recurso es adquirido después de una inversión de los mismos (Hobfoll, 1998). La Teoría de Conservación de Recursos implica que una situación desfavorable de trabajo amenaza y daña los recursos individuales de las personas, afectando su salud, su bienestar y el adecuado funcionamiento de otros dominios de su vida. Por tanto, durante el proceso de trabajar largas horas, el vigor disminuye y con ello la tensión y la fatiga se incrementa, en esa línea, los individuos van a esforzarse para recuperar sus recursos, para eso deben invertir recursos adicionales en ellos mismos. Los periodos durante los cuales se

puede recurrir a otros recursos (tiempo extra o apoyo social) ofrecen la oportunidad de restaurar los propios (Hobfoll, 1998).

Ambas teorías sugieren que el tiempo libre del trabajo permite restaurar los recursos perdidos o amenazados al invertir otros recursos, además es crucial en ambos modelos que los recursos necesarios durante el trabajo ya no se soliciten durante los periodos de tiempo en que se supone se produzca la recuperación. Situaciones de ocio ofrecen tales procesos de recuperación y restauración de recursos (Sonntag, 2001).

## **2.5. Estrés Laboral, Cyberloafing e Internet Skills**

Diversas investigaciones evalúan las motivaciones personales en el uso de Internet, considerado el cyberloafing como un comportamiento de desvío que presenta el empleado, cuya intención es reducir sus afectos negativos relacionados al lugar de trabajo. A partir de esta óptica, la percepción de injusticia en el trabajo, estrés e insatisfacción laboral podrían provocar este comportamiento (Beugré, 2006; O.-K. D. Lee, Lim, & Wong, 2005; Mahatanankoon, 2006; Mastrangelo, Everton, & Jolton, 2006; Phillips, 2006).

En relación al estrés, Ramos & Jordao (2014) llegaron a la conclusión que el género muestra una diferenciación en relación al estrés laboral, indicando que los hombres pueden presentar mayor nivel de estrés que las mujeres. Leung (2015) menciona que las personas deciden deshacerse del estrés navegando por internet, debido a razones sociales y de entretenimiento. Investigaciones previas ya habían demostrado que para contrarrestar el estrés, los empleados pueden emplear el cyberloafing para relajarse (Oravec, 2002). Ozler & Polat (2012) mencionan que el cyberloafing puede ser constructivo cuando ayuda a los trabajadores y dañino cuando afecta directamente a la productividad, sin embargo, el cyberloafing es un indicador de que existen factores en el entorno laboral que están perjudicando al empleado (Lim & Chen, 2009).

Schumacher & Morahan-Martin (2001) manifiestan que la experiencia en internet se adquiere en base al tiempo y frecuencia del uso del mismo, en otras palabras, lo asocian a

experiencia tecnológica, siendo así que su acceso al internet se convierta en un hábito o incluso en un reflejo automático (Renahy, Parizot & Chauvi, 2008).

En adición a lo mencionado, la probabilidad de que los trabajadores que presentan conflictos de roles o ambigüedad de rol, los cuales son factores del estrés laboral, puedan realizar cyberloafing dependería de sus internet skills. Siendo posiblemente el cyberloafing un método de escape ante el estrés laboral (Sawitri, 2012).

Dados los estudios previos, hemos considerado apropiado analizar si la variable internet skills modera la relación existente entre el estrés laboral y el Cyberloafing en el ámbito laboral. Por tanto, planteamos las siguientes hipótesis:

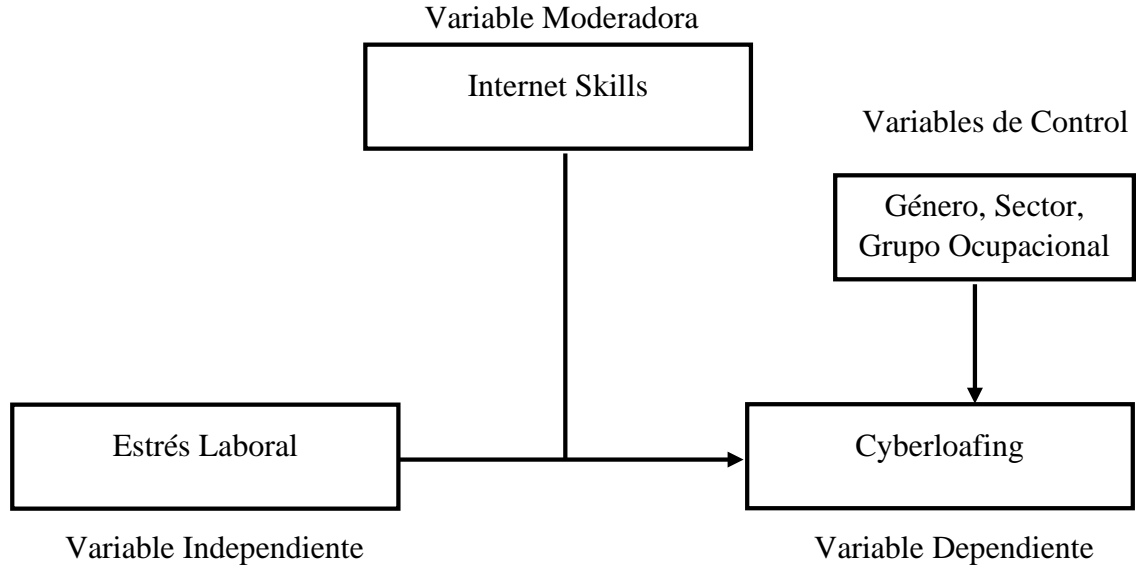
**Hipótesis 1:** La variable Internet skills modera la relación entre el estrés laboral y el Cyberloafing en el ámbito laboral.

Los trabajadores pueden realizar cyberloafing por diversos motivos; sin embargo, a través de los estudios de Arshad et. al (2016), se comprobó que el estrés laboral y la presión experimentada resultan motivos predominantes. En base a los estudios de Sawitri (2012), los trabajadores pueden realizar cyberloafing por causa del estrés laboral que experimentan cuando se les exige que haga trabajo (sobrecarga) por encima de las expectativas en un plazo de tiempo menor al esperado. Inclusive cuando surge conflicto de roles (conflicto entre demandas y valores personales) y a la ambigüedad (incertidumbre, falta de pautas de comportamiento adecuado e imprevisibilidad de dicho comportamiento).

El presente estudio se sustenta en el modelo de Recuperación del Esfuerzo de Meijman y Mulder y en la teoría de la conservación de los recursos de Hobfoll. Ambos modelos refieren que los procesos de recuperación desempeñan un rol importante en el bienestar individual. El modelo de recuperación de esfuerzo de Meijman y Mulder (1998; citado por Sonnentag, 2001) refiere que para esforzarse en el trabajo se producen reacciones fisiológicas, conductuales y subjetivas. En condiciones en que las demandas de trabajo no son constantes, el sistema psicobiológico vuelve a su nivel de demanda inicial y se produce

la recuperación. Sin embargo, lo habitual es que las demandas del trabajo siempre sean dinámicas y constantes, entonces las reacciones se acumulan y a largo plazo producen efectos negativos. Complementariamente, la teoría de conservación de recursos de Hobfoll (1998; citado por Sonnentag, 2001), se refiere a que los trabajadores poseen motivación para obtener, retener y proteger sus recursos. En concordancia con la teoría, el estrés se origina en la medida que los recursos de la persona son amenazados o perdidos. Es decir, una situación laboral desgastante amenaza los recursos del trabajador (bienestar emocional). Por consiguiente, el trabajador se esforzará por restaurar sus recursos. En consecuencia, las actividades más comunes en tiempos de ocio son importantes para fomentar la recuperación. De esta forma, dichas actividades poco demandantes facilitan que el sistema fisiológico pueda retornar a su nivel de pre-estrés y recuperarse (Sonnentag, 2001).

En base a la revisión de la literatura y a los estudios previos, nuestro modelo de investigación sustenta que el estrés laboral es un predictor significativo para que los trabajadores realicen cyberloafing como una actividad que le permite recuperar sus recursos (bienestar). La explicación es que se puede reducir los niveles de estrés a través de actividades de entretenimiento como el cyberloafing. Basando el presente estudio en los modelos teóricos de recuperación del esfuerzo de Meijman y Mulder (1998) y la teoría de la conservación de los recursos (Hobfoll, 1998), los trabajadores deciden contrarrestar el estrés navegando por internet para relajarse y obtener bienestar psicológico. Es decir, los trabajadores van a tratar de alejarse de los estresores, una forma para reducir la tensión es el cyberloafing, siempre y cuando posean las habilidades mínimas para iniciar actividades en internet. Los trabajadores con estrés laboral tenderán a realizar cyberloafing cuando mayor sean sus internet skills. Se puede inferir que no todos los trabajadores buscarán lidiar con el estrés a través del cyberloafing, en menor proporción, habrá trabajadores que no posean experiencia en manejo del internet y por ello podrían buscar alternativas distintas para recuperar su bienestar. En base a lo descrito, el modelo se representa como:



*Figura 1.* Modelo de Internet Skills, Estrés laboral y Cyberloafing.

## **CAPÍTULO III. METODOLOGÍA**

### **3.1. Tipo de Investigación**

El estudio es de tipo cuantitativo porque tiene un patrón predecible y sigue un proceso estructurado. Se medirán las variables contenidas en las hipótesis y de los hallazgos del grupo o segmento (muestra) se pretende confirmar y predecir los fenómenos investigados, buscando regularidades o relaciones causales entre elementos (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

### **3.2. Diseño de Investigación**

El estudio tiene un diseño no experimental, se enfoca en estudiar cómo evolucionan una o más variables o las relaciones entre ellas, analizar los cambios al paso del tiempo de un evento o fenómeno.

El diseño es transeccional correlacional-causal porque describe relaciones entre dos o más variables en un momento determinado. A veces, únicamente en términos correlacionales, otras en función de la relación causa efecto (causales). Se pueden limitar a establecer relaciones entre variables sin precisar sentido de causalidad o pretender analizar relaciones causales. Cuando se limitan a relaciones no causales, se fundamentan en planteamientos e hipótesis correlacionales; del mismo modo, cuando buscan evaluar vinculaciones causales, se basan en planteamientos e hipótesis causales (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

### **3.3. Población y Muestra**

A fin de obtener la data se aplicaron los cuestionarios a 422 estudiantes de Maestría, los cuales son trabajadores de organizaciones del sector privado y público.



El tamaño de muestra mínimo calculado fue de 385 con un nivel de confianza de 95%, una proporción esperada de 50% y un error o precisión de 5%. Adicional a ello se ajustó a una tasa de rechazo del 5% considerando un tamaño de muestra final de 406 unidades de análisis a enrolar.

El cálculo se obtuvo a través de la fórmula de tamaño de muestra para población infinita o desconocida:

$$n = \frac{Z^2 * p * q}{i^2}$$

- $Z = 1.96$
- $p = 50\%$
- $q = 50\%$
- $i = 5\%$

Donde  $n$ = Tamaño de la población,  $Z$ = nivel de confianza,  $p$ = probabilidad de éxito,  $i$ =precisión y  $q$ = Probabilidad de fracaso.

Se utiliza la técnica de muestreo no probabilístico de conveniencia, debido a su velocidad, costo-efectividad y facilidad de disponibilidad de la muestra.

### **3.4. Procedimiento**

El estudio consistió en acudir a aulas de Maestría de la Universidad ESAN, Universidad Nacional Mayor de San Marcos y Universidad Nacional Federico Villarreal durante los horarios de clase. Previamente se solicitó permiso a las instituciones para la aplicación de la encuesta.

Los cuestionarios fueron aplicados de manera individual para asegurar de esta manera que estén llenados correctamente. La resolución de los 3 cuestionarios tuvo una duración de 10 minutos aproximadamente. La participación fue voluntaria y los estudiantes no recibieron compensación por participar de ella. Cabe resaltar que se sensibilizó a los

participantes que la información era únicamente con fines académicos apelando a la mayor transparencia en sus respuestas.

Luego de haber recogido los datos, estos fueron digitados en una base en Excel y posteriormente exportados al programa de análisis estadístico Stata 12. En el paquete estadístico se procedió con el análisis para aceptar o rechazar las hipótesis planteadas.

### **3.5. Instrumentos de Medición**

Es relevante que el instrumento cumpla con dos requisitos importantes: la confiabilidad, grado en el que se obtienen resultados iguales ante la aplicación repetida del mismo y la validez, es decir que este instrumento mida realmente las variables que debe medir (Hernández, Fernández y Baptista, 2002). En base a ello se usaron tres cuestionarios:

#### **3.5.1. Escala Estrés laboral**

La escala de estrés adaptada de Jamal and Babba (1992): Tipo Likert de 5 puntos con 9 ítems. El evaluado identificará su percepción a los diferentes estresores relacionados con el trabajo, indicando el grado de estrés laboral. La escala cuenta con opciones de respuesta de un rango que va desde 1 (Muy desacuerdo) hasta a 5 (Muy de acuerdo). Previamente la escala fue adaptada para la población peruana, además pasó por el proceso de doble traducción antes de ser aplicada (del inglés al español y del español al inglés).

#### **3.5.2. Escala Cyberloafing**

La escala Tipos de Cyberloafing de Blanchard & Henle (2008): Tipo Likert de 5 puntos para especificar la frecuencia en el que participaron en actividades de cyberloafing en el último mes. Las opciones de respuesta van en el rango desde 1 (nunca) hasta 5 (siempre), que indican los tipos de cyberloafing: menor cyberloafing y serio cyberloafing. Previamente la escala fue adaptada para la población peruana, además pasó por el proceso de doble traducción antes de ser aplicada (del inglés al español y del español al inglés).

### 3.5.3. Escala Internet Skills

La Encuesta General Social 2004 (GSS) tiene medidas comprensivas sobre Internet skills. Esta incluye un auto reporte de la habilidad para usar la web, el conocimiento de términos de internet y conocimiento práctico de como intercambiar documentos usando el internet. El auto reporte, cuenta con un rango de 1 (Muy poca) hasta 5 (Excelente). La puntuación de la variable de conocimiento fue construida por 3 preguntas, cuyas respuestas van desde “muy familiarizado” o “algo familiarizado”, siendo la puntuación de 2 puntos si está familiarizado con dos términos, 1 punto por un término y 0 puntos por nada familiarizado. La variable habilidad práctica fue medida preguntando a los participantes si saben cómo subir y descargar archivos. Se califica 1 punto si ellos saben cómo subir y descargar archivos y 0 puntos si no saben cómo hacer ambas cosas (desde el 0 al 2). Previamente la escala fue adaptada para la población peruana, además pasó por el proceso de doble traducción antes de ser aplicada (del inglés al español y del español al inglés).

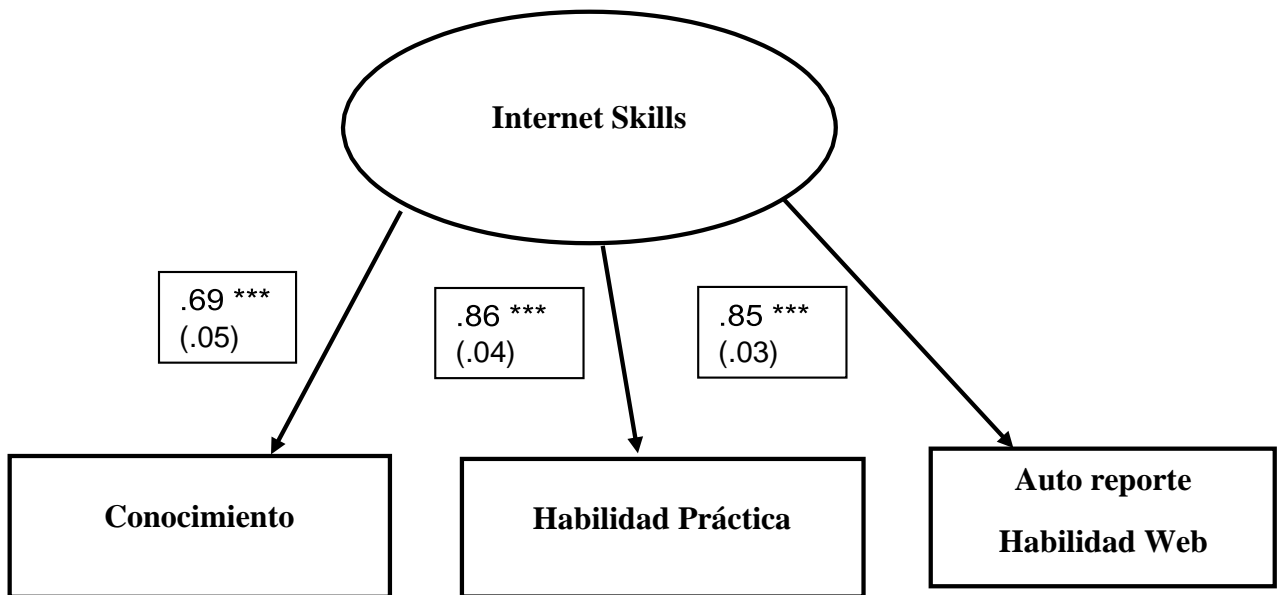


Figura 2. Modelo Estructural de la Escala Internet Skills.

**Notas:** Se informan los coeficientes estandarizados. Los errores estándar están entre paréntesis: \* $p < .05$ , \*\* $p < .01$ , \*\*\* $p < .001$ . Chi-cuadrado=33.17 (df=22, $p > .05$ );IFI=.99, AGFI=.99, RMSEA=.03.

La figura 2, nos muestra que las tres dimensiones de la Escala Internet Skills: Conocimiento de términos de internet, habilidad práctica y auto reporte, están altamente correlacionadas con la variable latente de Internet Skills (todas  $p < .001$ ), sugiriendo que estas habilidades latentes fueron un constructo válido. Los índices de ajuste sugieren que el modelo se ajusta muy bien a los datos: el índice chi-cuadrado, que se utiliza para probar la falta de ajuste del modelo, no fue significativo ( $\chi^2=33.17$ ,  $df=22$ ,  $p>0.05$ ); el error cuadrático medio de aproximación (RMSEA) fue 0.03, que se considera un excelente ajuste; tanto la bondad de ajuste del índice de ajuste (AGFI) y el índice de ajuste incremental (IFI) fueron 0.99, lo que indica un muy buen ajuste (Min, 2010).

#### **3.5.4 Estudio Piloto**

Se realizó inicialmente la aplicación de los instrumentos a una muestra piloto de 30 estudiantes: 22 estudiantes de Maestría de sector privado y 8 estudiantes de Maestría de sector público, con la intención de analizar la consistencia interna de los instrumentos. Se examinó la confiabilidad o fiabilidad para cada uno de los tres instrumentos empleados.

Existiendo diversos procedimientos que calculan la confiabilidad, todos derivan en coeficientes cuyo rango van desde cero hasta uno. Un coeficiente cercano a cero significará nula confiabilidad, contrario al que se presenta cercano a uno que denotará mayor fiabilidad (Garson, 2013; Franzen, Robbins y Sawicki, 2010; Lauriola 2003). Dicho coeficiente señala la intercorrelación “consistencia” entre ítems o componentes de la prueba. En nuestro estudio estimamos la confiabilidad por medio del coeficiente del Alfa de Cronbach, siendo calculado a partir de la varianza de los ítems por individuo y de la varianza de la suma de los ítems de cada individuo. Lo mencionado, resulta ventajoso porque se necesita solo una aplicación y calcular el coeficiente (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

Cuando se trata de interpretar los coeficientes, existen distintas interpretaciones, es así que hay autores que indican que el coeficiente debe estar entre 0.70 y 0.90 (Tavakol y Dennick, 2011; De Vellis, 2003; Streiner, 2003; Nunally y Bernstein, 1994; Petersn, 1994;

citados por Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). Otros autores que aceptan solo coeficientes superiores a 0.80 Nunally (1987, citado por Hernández, Fernández, & Baptista, 2014), Garson (2013, Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) considera 0.60 como aceptable para fines exploratorios, 0.70 fines confirmatorios y 0.80 en alcances explicativos

Los coeficientes de Alpha de Cronbach obtenidos para cada instrumento, fueron los siguientes: Escala de Estrés Laboral (0.80), Escala de Cyberloafing (0.88) y Escala de Internet Skills (0.80)

Con respecto al instrumento que mide Cyberloafing, recibimos comentarios acerca del encabezado, los participantes mencionaron que sería mejor recalcar el uso de las horas de trabajo. Fue así que cambiamos el enunciado “Agradeceremos marcar con una (X) acorde a la frecuencia en que realiza las siguientes actividades en el trabajo” por el siguiente “Agradeceremos marcar con una (X) acorde a la frecuencia en que realiza las siguientes actividades durante las horas de trabajo”. Por otro lado, recibimos comentarios de 4 personas respecto a los ítems 1 (Recibo correos en el horario de trabajo) y 7 (Reviso correos en el horario de trabajo), refiriéndonos que les sonaban muy parecidas, no decidimos hacer modificación al respecto ya que nuestro coeficiente resultó bueno.

Al aplicar los otros dos instrumentos no recibimos comentarios ni sugerencias; motivo por el cual se respetó la traducción original.

### **3.6. Validación del instrumento**

Se realizó el análisis factorial considerando 03 componentes de extracción: : Escala de Estrés Laboral, Escala de Cyberloafing y Escala de Internet Skills, para ello se consideró los 31 ítems y se consideró el total de la muestra (n=422).

Como medida de adecuación de la muestra se utilizó el índice de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) para evaluar la conveniencia de realizar el análisis factorial, es decir, esta prueba compara las magnitudes de los coeficientes de correlación parcial, de forma que cuánto más pequeño sea su valor, mayor será el valor de los coeficientes de correlación parciales y en consecuencia, menos apropiado es realizar un Análisis Factorial.

Kaiser-Meyer-Olkin para realizar un Análisis Factorial, proponen:

$KMO \geq 0,75 \Rightarrow$  Bien .  $KMO \geq 0, 5 \Rightarrow$  Aceptable.  $KMO < 0, 5 \Rightarrow$  Inaceptable

A continuación se presenta la matriz de correlaciones rotados Varimax para determinar cuál de los ítems pertenecen a los 03 factores.

Tabla 1.

*Matriz de correlación rotada: Escalas de Estrés Laboral, Cyberloafing e Internet Skills*

Se obtiene un **KMO= 0.8285**  $\Rightarrow$  Bien

	Variable	Factor1	Factor2	Factor3	Uniqueness
<b>Cyberloafing</b>	q1	<b>0.5178</b>	0.1182	-0.0453	0.7158
<b>Cyberloafing</b>	q2	<b>0.5565</b>	0.1373	-0.0499	0.669
<b>Cyberloafing</b>	q3	<b>0.6121</b>	0.0339	-0.0535	0.6213
<b>Cyberloafing</b>	q4	<b>0.4306</b>	-0.225	0.1343	0.7459
<b>Cyberloafing</b>	q5	<b>0.6236</b>	0.1782	-0.0024	0.5794
<b>Cyberloafing</b>	q6	<b>0.621</b>	-0.0508	0.0341	0.6106
<b>Cyberloafing</b>	q7	<b>0.5416</b>	0.1352	-0.1144	0.6753
<b>Cyberloafing</b>	q8	<b>0.3958</b>	-0.2836	0.0753	0.7573
<b>Cyberloafing</b>	q9	<b>0.5543</b>	0.1197	0.1545	0.6546
<b>Cyberloafing</b>	q10	<b>0.4933</b>	0.055	0.2145	0.7076
<b>Cyberloafing</b>	q11	<b>0.5051</b>	0.2813	-0.038	0.6643
<b>Cyberloafing</b>	q12	<b>0.6135</b>	0.1705	0.0091	0.5944
<b>Cyberloafing</b>	q13	<b>0.3981</b>	0.0679	-0.0177	0.8366
<b>Cyberloafing</b>	q14	<b>0.6045</b>	0.0664	0.0939	0.6213
<b>Cyberloafing</b>	q15	<b>0.4253</b>	-0.0256	0.0396	0.8169
<b>Cyberloafing</b>	q16	<b>0.5717</b>	0.0516	0.0955	0.6613
<b>Cyberloafing</b>	q17	<b>0.4658</b>	0.1849	0.0358	0.7476
<b>Estrés laboral</b>	q18	-0.0191	<b>0.3513</b>	0.0029	0.8762
<b>Estrés laboral</b>	q19	0.1088	<b>0.4844</b>	0.0225	0.753
<b>Estrés laboral</b>	q20	-0.2825	-0.0107	<b>0.0143</b>	0.9199
<b>Estrés laboral</b>	q21	0.1132	<b>0.445</b>	-0.0809	0.7826
<b>Estrés laboral</b>	q22	0.1123	<b>0.6853</b>	-0.0298	0.5169

<b>Estrés laboral</b>	q23	0.0305	0.7	-0.0045	0.509
<b>Estrés laboral</b>	q24	0.1421	0.6213	0.0454	0.5917
<b>Estrés laboral</b>	q25	0.1748	0.5619	0.0059	0.6536
<b>Estrés laboral</b>	q26	0.0362	0.3905	0.0492	0.8438
<b>Internet Skills</b>	q27	0.1912	-0.0538	0.2358	0.9049
<b>Internet Skills</b>	q28	0.0948	0.0738	0.0795	0.9793
<b>Internet Skills</b>	q29a	-0.0044	0.0462	0.7956	0.3648
<b>Internet Skills</b>	q29b	0.0049	-0.0118	0.8301	0.3108
<b>Internet Skills</b>	q29c	0.085	-0.0664	0.6575	0.556

Método de extracción: Análisis de componentes principales  
Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.

A través del análisis factorial se identifica que los ítems (1-17) se agrupan en el Factor 1, siendo estos correspondientes a la escala de Cyberloafing. Este resultado nos indica que los ítems son válidos para la escala en mención.

En el Factor 2, tenemos a los ítems 18, 19, 21,22,23,24 y 25, los cuales corresponden a la Escala de Estrés Laboral y evidencian su validez con respecto a este instrumento; sin embargo, se identifica una excepción con el ítem 20 que se ubica en el Factor 3. Según el Análisis Factorial, se considera que este ítem no se ajustaría adecuadamente a la escala en mención.

En el Factor 3, tenemos a los ítems 27, 29, 29a, 29b y 29c, los cuales pertenecen a la Escala de Internet Skills y evidencian su validez con respecto a este instrumento: sin embargo, se identifica una excepción con el ítem 28 que se ubica en el Factor 1. Según el Análisis Factorial, se considera que este ítem no se ajustaría adecuadamente a la escala en mención.

También se realizó el análisis de Alpha de Cronbach, para determinar la fiabilidad de los instrumentos: Escala de Estrés Laboral, Escala de Cyberloafing y Escala de Internet Skills. Los resultados obtenidos se detallan a continuación:

Tabla 2.

*Alpha de Cronbach de la Escala de Cyberloafing*

Item	Obs	Sign	Item-Test Correlation	Item-Rest Correlation	Average Interitem Correlation	Alpha
q1	422	+	0.5457	0.4658	0.2746	0.8583
q2	422	+	0.5805	0.5046	0.2718	0.8566
q3	422	+	0.621	0.5502	0.2686	0.8546
q4	422	+	0.4484	0.359	0.2824	0.8629
q5	422	+	0.6539	0.5875	0.266	0.8529
q6	422	+	0.6426	0.5746	0.2669	0.8535
q7	422	+	0.5799	0.5039	0.2719	0.8566
q8	422	+	0.4109	0.3184	0.2853	0.8647
q9	422	+	0.6	0.5265	0.2703	0.8556
q10	422	+	0.55	0.4706	0.2743	0.8581
q11	422	+	0.5547	0.4757	0.2739	0.8579
q12	422	+	0.6462	0.5787	0.2666	0.8533
q13	422	+	0.4617	0.3734	0.2813	0.8623
q14	422	+	0.6441	0.5763	0.2668	0.8534
q15	422	+	0.4751	0.388	0.2802	0.8617
q16	422	+	0.6152	0.5436	0.2691	0.8549
q17	422	+	0.5271	0.4452	0.2761	0.8592
<b>Test</b>					0.2733	<b>0.8647</b>

Se identifica que cada ítem tiene un coeficiente de correlación de Pearson (ítem-test correlation) mayor de 0.30, considerando lo anterior se concluye que el instrumento a través de sus ítems es válido ya que no existe un incremento de la confiabilidad total al retirar alguno de sus ítems. El coeficiente de Alpha de Cronbach de este instrumento es de 0.8647, lo que demuestra su fiabilidad, de acuerdo a las interpretaciones de los autores, quienes indican que el coeficiente de consistencia interna debe encontrarse entre 0.70 y 0.90 (Tavakol y Dennick, 2011; De Vellis, 2003; Streiner, 2003; Nunally y Bernstein, 1994; Peterson, 1994; citados por Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).



Tabla 3.

*Alpha de Cronbach de la Escala de Estrés Laboral*

Ítem	Obs	Sign	Item -Test Correlation	Item- rest Correlation	Average Interitem Correlation	Alpha
<b>q18</b>	422	+	0.45	0.2729	0.2546	0.7321
<b>q19</b>	422	+	0.6073	0.4591	0.2261	0.7003
<b>q20</b>	422	-	0.239	0.0435	0.293	0.7682
<b>q21</b>	422	+	0.5373	0.3744	0.2388	0.7151
<b>q22</b>	422	+	0.7095	0.5883	0.2075	0.6769
<b>q23</b>	422	+	0.7133	0.5933	0.2069	0.676
<b>q24</b>	422	+	0.6668	0.5335	0.2153	0.687
<b>q25</b>	422	+	0.6513	0.5139	0.2181	0.6905
<b>q26</b>	422	+	0.5083	0.3403	0.2441	0.7209
<b>Test</b>					0.2338	<b>0.7331</b>

Se identifica que cada ítem tiene un coeficiente de correlación de Pearson (ítem-test correlation) mayor de 0.30 , con excepción del ítem 20, esto quiere decir que si eliminamos este ítem, la nueva fiabilidad sería del 0.7682 que es mayor a la fiabilidad del instrumento 0.7331, considerando lo anterior se concluye que el instrumento a través de sus ítems es válido ya que no existe un incremento importante de la confiabilidad total al retirar el ítem 20 el cual es un ítem invertido

El coeficiente de Alpha de Crombach del total de los ítems de este instrumento es de 0.7331, lo que demuestra su fiabilidad, de acuerdo a las interpretaciones de los autores, quienes indican que el coeficiente de consistencia interna debe encontrarse entre 0.70 y 0.90 (Tavakol y Dennick, 2011; De Vellis, 2003; Streiner, 2003; Nunally y Bernstein, 1994; Peterson, 1994; citados por Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

Tabla 4.

*Alpha de Cronbach de la Escala de Internet Skills*

Item	Obs	Sign	Item-Test Correlation	Item-Rest Correlation	Average Interitem Correlation	Alpha
<b>q27</b>	422	+	0.4837	0.1904	0.3385	0.6718
<b>q28</b>	422	+	0.3831	0.0747	0.3919	0.7205
<b>q29a</b>	422	+	0.7714	0.5836	0.1858	0.4772
<b>q29b</b>	422	+	0.8213	0.6645	0.1593	0.4312
<b>q29c</b>	422	+	0.7253	0.5129	0.2103	0.5157
<b>Test</b>					0.2572	<b>0.6338</b>

Se identifica que cada ítem tiene un coeficiente de correlación de Pearson (ítem-test correlation) mayor de 0.30, considerando lo anterior se concluye que el instrumento a través de sus ítems es válido a pesar de que al retirar el ítem q28 el incremento de la confiabilidad total se incrementa de 0.6338 a 0.7205. El coeficiente de Alpha de Cronbach de este instrumento es de 0.6338, lo que demuestra su fiabilidad. Garson (2013, Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) considera 0.60 como aceptable para fines exploratorios, 0.70 fines confirmatorios y 0.80 en alcances explicativos.

### 3.7. Técnicas de recolección de datos

Los datos han sido recolectados a través de encuestas aplicadas de forma física y virtual. Para la aplicación, se visitaron Centros de Estudios de Maestría donde se encuentra la muestra de estudio (estudiantes que trabajan en el sector público y privado). Cabe mencionar que previamente se solicitaron las autorizaciones pertinentes para ingresar a las Universidades.

### 3.8. Análisis de datos

Para realizar el análisis de los datos, variable dependiente, variable independiente, variable moderadora y de las variables de control, se realizó lo siguiente:

– **Regresión lineal simple**, debido a que tratamos de explicar la relación que existe entre la variable respuesta Y (cyberloafing) y una única variable explicativa X (estrés laboral)

$$Y = \alpha + \beta X + \varepsilon,$$

En donde  $\alpha$  es la ordenada en el origen (el valor que toma Y cuando X vale 0),  $\beta$  es la pendiente de la recta (e indica cómo cambia Y al incrementar X en una unidad) y  $\varepsilon$  una variable que incluye un conjunto grande de factores, cada uno de los cuales influye en la respuesta sólo en pequeña magnitud, a la que se denomina error.

– **Regresión lineal múltiple moderadora**, debido a que incluye el efecto moderador de una tercera variable, en el caso de nuestro estudio de la variable Internet Skills. Los efectos de moderación son también efectos de interacción, se emplean con la intención de probar hipótesis causales. (Wu & Zambo, 2008). La estimación del efecto de una variable moderadora Z sobre la relación X Y implica una ecuación múltiple que, además de los predictores X y Z, incluye también la interacción X\*Z (Aguinis, 2004).

$$Y = o_4 + aX + bZ + cXZ + e_4$$

## CAPÍTULO IV. RESULTADOS

### 4.1. Análisis descriptivo

Luego de realizar el procesamiento y análisis de datos de la muestra es preciso conocer sus características, las cuales presentaremos a través de una tabla univariada:

Tabla 5.  
*Análisis Univariado*

<b>Características de la muestra de trabajadores del sector público y privado (n=422)</b>			
<b>VARIABLES</b>		<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Edad</b>	Media (DE)	34.9	8.5
	<b>Género</b>		
	Femenino	224	53.08
	Masculino	198	46.92
<b>Sector</b>	Privado	287	68.01
	Público	135	31.99
<b>Grupo Ocupacional</b>	Asistente	46	10.9
	Analista	189	44.79
	Supervisor / Coordinador	106	25.12
	Jefe	62	14.69
	Gerente	19	4.5
<b>Cyberloafing total</b>	Media (DE)	36.00	9.76
<b>Cyberloafing menor</b>	Media (DE)	19.14	5.22
<b>Cyberloafing serio</b>	Media (DE)	16.86	5.51
<b>Estrés Laboral</b>	Media (DE)	25.77	5.12
<b>Internet Skills</b>	Básico	206	48.82
	Intermedio	147	34.83
	Avanzado	69	16.35

Se observa que del total de la muestra (n= 422), la edad media fue 34.9 siendo la mayor cantidad de participantes de género femenino (53.08%) y masculino (46.92%). Los participantes encuestados pertenecieron a dos sectores en particular, incluyendo sector privado (68.01%) y público (31.99%); la mayoría de participantes pertenecieron al grupo ocupacional analista (44.79%), seguido por supervisor/coordinador (25.12%), jefes (14.69%), asistentes (10.9%) y gerentes (4.5%).

Con respecto a las variables incluidas en el estudio, podemos decir que el cyberloafing total medido a través del instrumento escala tipos de cyberloafing de Blanchard & Henle (2008), obtuvo una media de 36 (9.76), el tipo de cyberloafing menor presentó una media de 19.14 (5.22) y el tipo de cyberloafing serio una media de 16.86 (5.1). La variable estrés laboral medida a través de la escala de estrés adaptada de Jamal & Baba (1992), obtuvo una media de 25.77 (16.35).

En cuanto a la variable internet skills, definida como el conjunto de competencias técnicas, habilidades básicas para operar el internet y para manejar información (Mossberger, Tolbert & Stansbury, 2003), fue medida a través del instrumento Encuesta General Social (2004)- Internet Skills: el 48.5% presentaron una habilidad “básica”, 34.83% habilidad intermedia y 16.35% reportaron una habilidad “avanzada”.

## **4.2. Análisis de Hipótesis**

**Hipótesis 1:** La variable Internet skills modera positivamente la relación entre el estrés laboral y el Cyberloafing en el ámbito laboral.

Tabla 6.

*Regresión múltiple de Estrés Laboral y Cyberloafing moderada por Internet Skills y controlada por género, edad, sector y grupo ocupacional*

Variable	Coefficiente Beta	Error estándar	t	P value	Limite inferior	Límite superior
Estrés laboral (X1)	0.31	0.13	2.39	0.02	0.06	0.56
Internet skills (X2)						
Básico	0	(Base)				
Intermedio	3.66	5.49	0.67	0.51	-7.13	14.45
Avanzado	-3.65	6.01	-0.61	0.54	-15.46	8.16
Internet skills*Estrés laboral(X1*X2)						
Básico	0	(Base)				
Intermedio	-0.04	0.21	-0.19	0.85	-0.45	0.37
Avanzado	0.36	0.23	1.57	0.12	-0.09	0.81
Genero (X3)						
Femenino	0	(Base)				
Masculino	2.19	0.95	2.32	0.02	0.33	4.05
Edad (X4)	0.02	0.06	0.29	0.77	-0.10	0.13
Sector (X5)						
Privado	0	(Base)				
Público	0.25	1.01	0.24	0.81	-1.74	2.23
Grupo ocupacional (X6)						
Analista/Asistente	0	(Base)				
Supervisor/Coordinador/Jefe	0.51	0.98	0.53	0.60	-1.41	2.43
Gerente	3.81	2.39	1.59	0.11	-0.89	8.50
Constante	24.12	4.12	5.85	0.00	16.02	32.23

**Modelo:  $Y=24.12+0.31X1+3.66X2-3.65X2-0.04X1X2+0.36X1X2+2.19X3+0.02X4+0.25X5+0.51X6+3.81X6$**

Al procesar el modelo estadístico de regresión múltiple concluimos que no se rechaza la hipótesis nula; es decir, el Internet Skills no modera positivamente la relación entre estrés laboral entre cyberloafing en el ámbito laboral debido a que el valor de p significancia de la variable moderadora (estrés laboral \* internet skills) es mayor a 0.05.

Con respecto al coeficiente beta de la asociación entre cyberloafing y estrés laboral fue de 0.31 IC95%(0.06 ; 0.56), esto quiere decir que por cada punto que se incrementa la escala de estrés laboral, la escala de cyberloafing se incrementa en 0.31 puntos, moderado por internet skills y controlado por género, edad, sector y grupo ocupacional, además esta asociación es significativa debido a que el valor de  $p=0.02$ . El coeficiente de determinación fue de 9%, es decir las variables independientes explican la variabilidad que ocurren en la variable dependiente en 9%.

Al incluir las variables de control, género, edad, sector y grupo ocupacional se puede observar que la variable de control género influye de forma **significativa** en la variable dependiente cyberloafing ( $p=0.02$ ), ello no ocurre con el resto de variables de control: edad, sector, y grupo ocupacional, los cuales no influyen de forma significativa en la variable dependiente cyberloafing ( $p \geq 0.05$ ).

La variable género influye en la variable cyberloafing debido a que el coeficiente beta de esta variable representa una diferencia de medias, donde se puede apreciar que el género masculino tiene un puntaje promedio en la escala de cyberloafing mayor que el género femenino en 2.19 puntos , además esta diferencia es significativa con un valor de  $p=0.02$ .

## **CAPÍTULO V. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES, IMPLICANCIAS PRÁCTICAS Y FUTURAS INVESTIGACIONES**

El presente capítulo resume los principales resultados del estudio, las conclusiones, las implicancias prácticas y las recomendaciones para futuras investigaciones.

### **5.1. Discusión**

Los resultados obtenidos en este estudio permiten identificar que existe una asociación positiva entre el estrés laboral y cyberloafing; sin embargo, hallamos que esta relación no se intensifica con la intervención de la variable Internet Skills, en el ámbito laboral. Lo descrito, rechaza lo planteado en la hipótesis de la investigación, es decir se comprueba que ante mayor estrés laboral las personas tienden a realizar mayor cyberloafing, sin embargo, esta asociación no se fortalece a medida que se incrementa la variable Internet Skills.

Lo descrito previamente es consistente con lo que proponen los modelos teóricos en los que se basa nuestra investigación: El modelo de esfuerzo- recuperación y la Teoría de Conservación de Recursos, los cuales definen que las personas que tienen un desgaste de recursos tanto emocionales como personales, tras una serie de demandas de trabajo, necesitan pasar por un proceso de recuperación y esparcimiento para restaurar sus recursos. Por tanto, ambos modelos nos dan la premisa para reconocer mediante el hallazgo de nuestra investigación que en la actualidad ante el estrés laboral, la opción de ocio y esparcimiento que tienen las personas a su alcance, es de manera determinante el cyberloafing; siendo esta la razón por la cual se encuentra asociación positiva entre ambas variables.

En esta misma línea, se concuerda con los hallazgos de Abdul et. al (2018) quienes aseveran que existe una relación positiva entre el estrés laboral y el cyberloafing, siendo el caso que los funcionarios que presentaban mayor estrés en el trabajo, intentaban deshacerse del mismo a través del cyberloafing. Por otro lado, nuestros resultados se pueden complementar con la investigación de Arshad et. al (2016) donde se ocupan de determinar el rol de los factores de estrés en el trabajo que predicen el cyberloafing y así tener mayor control sobre los mismos.



Con relación a la variable Internet Skills, la investigación pretendía demostrar que efectivamente moderaba la relación entre el estrés laboral y el cyberloafing, sin embargo los hallazgos obtenidos indican que no realiza tal acción. Por consiguiente, no coincidimos con lo planteado en la investigación de Sawitri (2012) donde se analiza que los factores estresores influían en los colaboradores para realizar cyberloafing en el trabajo. Una posible causa para obtener dicho resultado son las limitaciones que se tuvieron con relación a la muestra empleada para este estudio, la cual ha sido bastante heterogénea en relación a edad, sector y grupo ocupacional. En base a ello, se sugiere que para futuras investigaciones, se emplee una muestra más segmentada para que de esta manera se pueda generar mayor profundidad en ese colectivo.

En cuanto a las variables de control se encuentra que la variable género influye en la relación del estrés laboral y el cyberloafing, evidenciando que es el género masculino el cual tiene mayor tendencia a realizar cyberloafing ante la presencia de estrés laboral. Este último hallazgo coincide con varios estudios que han encontrado evidencia al respecto, entre ellos tenemos la investigación de Ramos y Jordao (2014), quienes concluyeron que el género masculino experimentaba mayor estrés en comparación al femenino. Así mismo, Chen & Lim (2012) estudiaron a alumnos universitarios, encontrando que el género masculino tendía a realizar más cyberloafing que el género femenino. En concordancia, Vitak, Crouse & LaRose (2011) investigaron en el ámbito educativo turco que el género masculino presentaba mayor cyberloafing que el femenino (con respecto al tiempo empleado). Finalmente, Stavropoulos, Alexandraki & Motti-Stefanidi (2013), encontraron que el género masculino posee menor autocontrol y es más propenso (a diferencia del femenino) para realizar cyberloafing.

En relación a nuestro estudio, podemos identificar que las personas buscan restaurar sus recursos emocionales desgastados por las constantes demandas laborales generándose en ellos estrés laboral, siendo la herramienta más accesible de escape el cyberloafing. El reto para la Gestión de Recursos Humanos es aprender a lidiar con estos nuevos fenómenos como el cyberloafing y aplicar estrategias que permitan optimizar el uso del Internet con fines beneficiosos para las empresas y que estas prácticas contribuyan a reducir el estrés laboral que se gesta por las exigencias continuas en el trabajo.

## **5.2. Conclusiones**

Existe relación positiva entre el Estrés Laboral y el Cyberloafing, lo cual se establece sobre el modelo teórico de esfuerzo-recuperación, así como en la Teoría de Conservación de Recursos donde se determina que tras periodos de alta exigencia en el trabajo, las personas necesitan de ocio y esparcimiento para recuperar los recursos emocionales y personales invertidos, por tanto nuestra investigación evidencia que las personas buscan mediante el cyberloafing, restaurar esos recursos ante la presencia de estrés laboral.

La variable Internet Skills no modera la asociación positiva entre el estrés laboral y el cyberloafing en el ámbito laboral; es decir, Internet Skills no intensifica la relación. Lo cual indica que el tener mayor dominio de internet, no será determinante para que realicen mayor cyberloafing cuando presenten estrés laboral. La muestra heterogénea podría haber influido para no obtener el resultado esperado, por lo que se sugiere que se emplee una muestra más segmentada para futuras investigaciones.

En referencia a la variable de control género, los resultados estadísticos evidenciaron que el género masculino tiende a realizar mayor cyberloafing en comparación al género femenino ante la exposición del estrés laboral. Es decir, al estar expuestos a estresores, los hombres realizarán cyberloafing como medio de escape con mayor frecuencia en comparación a las mujeres.

## **5.3. Implicancias Prácticas**

La presente investigación resulta importante para las organizaciones porque, a raíz de ella, el área de Recursos Humanos puede trabajar en diseñar programas para atenuar el estrés laboral en los trabajadores, con la finalidad de mejorar la calidad de vida y hacer más productivo su tiempo dentro de la oficina. Dichas actividades deben estar alineadas a mantener a los trabajadores motivados y comprometidos.

Además, si se toma en cuenta que una parte del tiempo de la jornada laboral se utiliza para realizar cyberloafing, el estudio podría servir para que el área de Bienestar pueda gestionar una campaña para fomentar el uso moderado de redes sociales o de aparatos tecnológicos. De igual forma el área de Comunicación Interna puede aprovechar de una

forma estratégica las herramientas digitales a fin de compartir información, concursos, premios y reconocimiento de la compañía a los colaboradores, de este modo se lograría dirigir parte de la atención de los colaboradores. El objetivo sería obtener consecuencias positivas en el bienestar emocional.

Considerando el presente estudio como referente, las organizaciones pueden analizar los costos y problemas asociados con el uso inadecuado del internet dentro de la jornada laboral. En base a ello, el área de Recursos Humanos puede implementar políticas de uso correcto de internet dentro de la Compañía relacionándolo con los códigos de conducta internos. Se puede identificar aquellas páginas que no contribuirían con una recreación sana y bloquearlas en el uso del wifi o red de internet para los colaboradores.

#### **5.4. Futuras Investigaciones**

Los resultados sugieren profundizar en analizar el tiempo total por día, en el que los trabajadores realizan cyberloafing y en qué momentos específicos (dentro del horario laboral). Se sugiere también comparar, en cuestión de tiempos, el cyberloafing efectuado tanto por el género masculino como el femenino. En definitiva, resultará necesario ejecutar un análisis más profundo sobre los costos y problemas asociados con el uso inadecuado del internet en las organizaciones.

Futuros investigadores podrían explorar si a través del uso de internet en breves descansos durante el horario laboral, se podría aumentar la productividad de los trabajadores. Inclusive, se podría profundizar en la relación del uso moderado de redes sociales en referencia al bienestar emocional de los trabajadores.

Se podría considerar para nuevas investigaciones la variable sobrecarga de trabajo, ya que acorde a ello, el comportamiento de los trabajadores cuando experimentan estrés y su tendencia a realizar cyberloafing podría acentuarse o debilitarse. De igual forma, se podría explorar con la variable moderadora: generación, considerando que es habitual que trabajadores de diversas edades presenten diferencias en cómo afrontan el estrés laboral.

En investigaciones pasadas ya se analizó qué constructos de estrés laboral tienen un gran impacto en el cyberloafing, se sugiere para futuras investigaciones estudiar el tipo de actividades de cyberloafing en el que los trabajadores tienden a involucrarse de forma más frecuente cuando se sienten estresados.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

Abdul, F., Awanis, N., Akmar, M., Nair, K., Ezzielyna, R., & Syed, S. (2018). Problematic Usage of Digital Technologies at Workplace: A Study on Job Stress and Cyberloafing Behaviour among Government Servants in Malaysia. *Global Business and Management Research: An International Journal*, 10(3), 754-760.

Aguinis, H. (2003). *Regression Analysis for Categorical Moderators*. New York: Guilford Press.

Ahmad, A., Zia-ur-Rehman, M., & Rashid, M. (2011). Assessing the characteristics of work-related stress in public sector organizations. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 8(2), 511-523.

Anandarajan, M. (2002). Internet abuse in the workplace. *Communication of the ACM*, 45(1),53-54.

Anandarajan, M. & Simmers, C. (2005). Developing Human Capital Through Personal Web Use in the Workplace: Mapping Employee Perceptions. *Communications of the Association for Information Systems*, 15(5),776-791.

Antoniou, A., Polychroni, F., & Viachakis, A. (2006). Gender and age differences in occupational stress and profesional burnout between primary and high-school teachers in Greece. *Journal of Managerial Psychology*, 21(7), 682-690.

Arias, W. & Masías, M. (2014). Cybernetic leisure among workers from public and private institutions. *Ciencia & Trabajo*, 15(3), 14-22.

Arias, W. (2012). Estrés laboral en trabajadores desde el enfoque de los sucesos vitales. *Revista Cubana de Salud Pública*, 38 (4), 525-535.

Arshad, M., Aftab, M., & Bukhari, H. (2016). The Impact of Job Characteristics and

Role Stressors on Cyberloafing: *The Case of Pakistan. International Journal of Scientific and Research Publications*, 12 (6), 244-252.

Barbeite, F. , & Weiss, E. (2004). Computer self-efficacy and anxiety scales for an Internet sample: Testing measurement equivalence of existing measures and development of new scales. *Computers in Human Behavior*, 20(2), 1–15

Beugré, C. (2006). Understanding dysfunctional cyberbehavior: The role of organizational justice. *The Internet and workplace transformation*, (14), 223-239

Beugré, C. & Kim, D. (2006). Cyberloafing: Vice or Virtue. En *Emerging Trends and Challenges in Information Technology Management*, 834-835.USA. Idea Group Inc.

Blanchard, A. & Henle, C. (2008). Correlates of different forms of cyberloafing: The role of norms and external locus of control. *Computers in Human Behavior*, 24(3), 1067-1084.

Blau, G., Yang, Y., & Ward-Cook, K. (2004). Testing a Measure of Cyberloafing. *Journal of Allied Health*, 35(1), 9-17.

Bocchino, C., Hartman, B. & Foley, P. (2003). The relationship between person–organization congruence, perceived violations of the psychological contract, and occupational stress symptoms. *Consulting Psychology Journal: Practice and Research*, 55(4), 203-214.

Bortolani, E. (2006). *El uso de Internet desde los lugares de trabajo para fines personales: ¿desviación productiva o estrategia de afrontamiento?* (Tesis Doctoral). Recuperado de <https://www.igi-global.com/chapter/organizational-aspects-cyberloafing/14005>.

Chandra, A., & Sharma, B. (2010). Predictors of occupational stress: An exploratory study. *Indian Journal of Industrial Relations*, 46(2), 300-312.

Chiou, W. & Wan, C. (2014). The Dynamic Change of Self-Efficacy in Information Searching on the Internet: Influence of Valence of Experience and Prior Self-Efficacy. *The Journal of Psychology: Interdisciplinary and Applied*, 141(6), 589-603

Craig, A., & Cooper, R. (1992). Symptoms of acute and chronic fatigue. In A. P. Smith & D. M. Jones (Eds.), *Handbook of human performance* (Vol. 3, pp. 289-339). London: Academic Press.

Cremades, J., Macia, M., Lopez, J., & Orts-Cortes, M., (2011). Identificación de factores de estrés laboral en profesionales de enfermería. *Cogitare Enfermagem*, 16(4), 609-614.

Fernandes, C., Kumar, S., & Mekoth, N. (2009). Gender differences in stress among bank officers of private public sectors. *Journal of Organizational Behavior*, 8(2), 63-69.

Gabel-Shemueli, R., Peralta, V., Paiva, R. & Aguirre, G. (2012). Estrés laboral: relaciones con inteligencia emocional, factores demográficos y ocupacionales. *Revista Venezolana de Gerencia*, 58(17), 271-290.

Garret, R. & Danziger, J. (2008). On cyberslacking: workplaces status and personal internet use at work. *CyberPsychology & Behavior*, 11(3), 287-292.

Gil-Monte, P. (2010). Situación actual y perspectiva de futuro en el estudio del estrés laboral: la Psicología de la Salud Ocupacional. *Información Psicológica*, 100(3), 68-83.

Guedes, D., y Gaspar, E. (2016). Síndrome de estrés laboral crónico por el trabajo (burnout) en los profesionales de la educación física brasileños. *Revista de Psicología del Deporte*, 25(2), 253-260.

Guic, E., Mora, P., Rey, R. y Robles, A. (2016). Estrés organizacional y salud en

funcionarios de centros de atención primaria de una comuna de Santiago. *Revista Médica de Chile*, 134(2), 447-455.

Hart, J., & Cress, C. (2008). Are women faculty just “worrywarts? Accounting for gender differences in self-reported stress. *Journal of Human Behavior in the Social Environment*, 17(1-2), 175-193.

Hargittai, E. (2007). A framework for studying differences in people’s digital media uses. In N. Kutscher & H. Otto (Eds.), *Cyberworld unlimited* (pp. 121–136). GWV Fachverlage GmbH. Recuperado de <http://www.eszter.com/research/pubs/hargittai-digitalmediausesframework.pdf>

Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.

Hobfoll, S. E. (1998). “*Stress, culture, and community: The psychology and physiology of stress*”. Plenum, New York.

Johnson, P. & Indvik, J. (2004). The organizational benefits of reducing cyberslacking in the workplace. *Journal of Organizational Culture, Communications and Conflict*, 8 (2), 55-62.

Kay, B. Yao, J., Alan, C. & Amanda, H. (2009) “*Cyberloafing: A Modern Workplace Phenomenon*”. Recuperado de: <http://www.alanchern.com/documents/Loafing>.

Kim, S. & Byrne, S. (2011). Conceptualizing Personal Web Usage in Work Contexts: A preliminary framework. *Computers in Human Behavior*, 27(6), 2271–2283.

Lazarus, R. & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. Nueva York: Springer.

Lee, O-K, Lim, K, Wong, W. (2005). Why employees do non-work- related computing: An Exploratory Investigation through Multiple Theoretical Perspectives. In: *Proceedings of*



*the 38th Hawaii International Conference on System Sciences*. Hong Kong: Universidad de Hong Kong

Leung, L. (2015). Using Tablet in solitude for stress reduction: An examination of desire for aloneness, leisure boredom, tablect activities, and location of use. *Computers in Human Behaviours*, 48(3),382-391.

Leyton, C., Valdez, S., y Huerta, P. (2017). Metodología para la prevención e intervención de riesgos psicosociales en el trabajo del sector público de salud. *Revista de Salud Pública*, 19 (1), 456-478.

Liberman, B., Seidman, G., McKenna, K. & Buffardi, L. (2011). Employee Job Attitudes and Organizational Characteristics as Predictors of Cyberloafing. *Computers in Human Behavior*, 27(4), 2192–2199.

Lim, V. (2002). The IT way of loafing on the job: Cyberloafing, neutralizing and organizational justice. *Journal of Organizational Behaviour*, 23(3), 675-694.

Lim, V. (2012). The moderating effect of neutralization technique on organizational justice and cyberloafing. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 15(5), 320-324.

Lim, V.& Chen, D. (2009). Cyberloafing at the workplace: Gain or drain on work? *Behaviour & Information Technology*, 31 (4), 343-353

Lim, V. & Teo, T. (2005). Prevalence, perceived seriousness, justification and regulation of cyberloafing in Singapore: An exploratory study. *Information and Management*, 42(3),1081-1093.

Liu, C., Spector, P., & Shi, L. (2008). Use of both qualitative and quantitative approaches to study job stress in different gender and occupational groups. *Journal of Occupational Health Psychology*, 13(4), 357-370.

Loosemore, M., & Waters, T. (2004). Gender differences in occupational stress among

professionals in the construction industry. *Journal of Management in Engineering*, 20(3), 126-132.

López, L. & Campos, J. (2002). Evaluación de factores presentes en el estrés laboral. *Revista de Psicología*, 11(1),149-165.

López-Aráujo, B., Osa, A. y Peiró, J. (2007). El papel modulador de la implicación con el trabajo en la relación entre el estrés y la satisfacción laboral. *Psicothema*, 19(1), 81-87.

Mahatanankoon, P., Anandarajan, M., & Igarria, M. (2004). Development of a measure of personal web usage in the workplace. *CyberPsychology & Behavior*, 7(1), 93-104.

Mahatanankoon, P. (2006). *Internet abuse in the workplace: Extension of workplace deviance model*. New York: M.E. Sharpe.

Malaysian Communications and Multimedia Commission (MCMC) (2016). Public Consultation Paper. Recuperado de:<https://www.skmm.gov.my/media/press-releases.aspx>

Malek, M. (2010). *The impact of job stress on job satisfaction among university staff: Case study at Jabatan Pembangunan*, (Tesis de Maestría). Universiti Sains Malaysia, Pulau, Pinang.

Mastrangelo, P., Anandarajan, M.& Igarria, M. (2004). Development of a Measure of Personal Web Usage in the Workplace. *CyberPsychology & Behavior*,7(1),93-104.

Mastrangelo, P., Everton, W., & Jolton, J. (2006). Personal use of work computers. Distraction versus destruction. *CyberPsychology & Behavior*, 9(6), 730-741.

Meijman, T. y Mulder, G. (1998). Psychological aspects of workload. In P. J. D. Drenth & H. Thierry (Eds.), *Handbook of work and organizational psychology: Vol. 2. Work psychology* (pp. 5-33). Hove, England: Psychology Press

Merino, E., y Lucas, S. (2016). La autoeficacia y la autorregulación como variables moderadoras del estrés laboral en docentes de educación primaria. *Universitas Psychological*, 15 (1), 205-218.

Min, S. (2014). From the Digital Divide to the Democratic Divide: Internet Skills, Political Interest, and the Second-Level Digital Divide in Political Internet Use. *Journal of Information, Technology & Politics*, 20(7), 22-35.

Moody, G. & Siponen, M. (2013). Using the theory of interpersonal behavior to explain non-workrelated personal use of the internet at work. *Information and Management*, 50 (6), 322-335.

Morash, M., Kwak, D.-H., & Haarr, R. (2006). Gender differences in the predictors of police stress. *Policing*, 29(3), 541-563.

Mossberger, K., Tolbert, C., & Stansbury, M. (2003). *Virtual inequality: Beyond the digital divide*. Washington, DC: Georgetown University Press.

Organización Internacional del Trabajo (2016). Estrés en el trabajo: Un reto colectivo. Recuperado de: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms\\_466549.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf)

Oravec, J. (2002). Constructive approaches to Internet recreation in the workplace. *Communications of the ACM*, 45(8), 60–63.

Orucu, E. & Yildiz, H. (2014). The Personal Internet and Technology Usage at the Workplace: Cyberslacking. *Ege Academic Review*, 14(1), 99-114.

Ozler, D. & Polat, G. (2012). Cyberloafing phenomenon in organizations: Determinants and impacts. *International Journal of E-business and E-government studies*, 4(2), 1-15.

Peterson, R., & Merino, M. (2003). Consumer information search behavior and the

Internet. *Psychology and Marketing*, 20(6), 99–121.

Phillips, J. (2006). *The psychology of Internet use and misuse*. New York: M.E.Sharpe.

Polzer-Debruyne, A. (2008). *Psychological and Workplace Attributes that influence Personal Web Use (PWU)*. Tesis doctoral. Recuperado de : <https://mro.massey.ac.nz/bitstream/handle/10179/772/1front.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Posada, E. (2011). La relación trabajo - estrés laboral en los Colombianos. *CES Salud Pública*, 2(1), 66-73.

Ramos, V. & Jordao, F. (2014). La relación entre el estrés laboral, las fuentes que le dan origen y las estrategias de coping en el sector público y privado. *Journal of work and organizational psychology*, 31(15), 11-20.

Reyes, A., Rodríguez, L., López, K., Guzmán, F., y Alonso, M. (2018). Estrés laboral, resiliencia y consumo de alcohol en trabajadores de la industria del acero. *Health and Addictions*, 18(1), 29-35.

Renahy, E., Parizot, I. & Chauvi, P. (2008). Health information seeking on the Internet: a double divide. *BMC Public Health*, 8 (1), 69-76.

Robinson, S. & Bennett, R. (1995). A typology of deviant workplace behaviors: A multidimensional scaling study. *Academy of Management Journal*, 38(7), 555-559.

Sankpal, S., Negi, P., & Vashishtha, J. (2010). Organizational role stress of employees: Public vs private banks. Vidwat. *The Indian Journal of Management*, 3(1), 4-16.

Sawitri, H. (2012). Role of internet experience in moderating influence of work stressor on cyberloafing. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 57(3), 320-324.

Stanton, J. (2002). Company profile of the frequent internet user. *Communications of the ACM*, 45(2),55-59.

Steyaert, J. (2002). *Inequality and the digital divide: Myths and realities*. Chicago, IL: Lyceum Press.

Seyle, H. (1982). *History and present status of the stress concept*. Nueva York, Columbia University.

Sonnetag, S. (2001). Work, Recovery Activities, and Individual Well-Being. *Journal of Occupational Health Psychology*, 6(3), 196-210.

Stavropoulos, V., Alexandraki, K. & Motti-Stefanidi, F. (2013) Recognizing internet addiction: Prevalence and relationship to academic achievement in adolescents enrolled in urban and rural Greek high schools. *Journal of Adolescence*. 36(1), 565-576

Van Dijk, J. (2006). Digital divide research, achievements and shortcomings. *Poetics*, 34(5), 221–235.

Van Dijk, J., & Hacker, K. (2003). The digital divide as a complex and dynamic phenomenon. *The Information Society*, 19(4), 315–326.

Van Deursen, A. & Van Dijk, J. (2010). Measuring Internet skills. *International Journal of Human Computer Interaction*, 26(5), 891–916.

Van Deursen, A., Van Dijk, J. & Peters, O. (2011). Rethinking Internet skills: The contribution of gender, age, education, Internet experience, and hours online to medium- and content-related Internet skills. *Poetics*, 39(6), 125-144.

Vitak, J., Crouse, J. & LaRose, R. (2011). Personal internet use at work: Understanding cyberslacking. *Computer & Behavior*, 27(5),1751-1759.

Weatherbee, T. (2010). Counterproductive Use of Technology at Work: Information and Communications Technologies and Cyberdeviancy. *Human Resource Management Review*, 20(8), 35-44

Wickramasinghe, V. (2010). Work-related dimensions and job stress: The moderating effect of coping strategies. *Stress & Health: Journal of the International Society for the Investigation of Stress*, 26(4), 417-429.

Wu, A y Zumbo, B. (2008). Understanding and using mediators and moderators. *Social Indicators Research*, 87, 367-392.

Yeik, K., Chin-Hooi, P. & Wai, K. (2016). Do employees' private demands lead to cyberloafing. The mediating role of job stress. *Management Research Review*, 40(9), 1025-1038.

Yozgat, U., Yurtkoru, S. y Bilginoglu, E. (2013). Job stress and job performance among employees in public sector in Istanbul: examining the moderating role of emotional intelligence, *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 75(1), 528-524.

Zoghbi-Manrique-de-Lara, P. & Olivares-Mesa, A. (2010). Bringing Cyber loafers Back on the Right Track. *Industrial Management and Data Systems*, 110(7), 1038–1053.

## ANEXOS:

### Escala de Tipos de Cyberloafing (Blanchard & Henle, 2008)

Agradeceremos marcar (X) acorde a la frecuencia en que realiza las siguientes actividades en el trabajo:

	Nunca	Muy pocas veces	A veces	Con frecuencia	Siempre
• Reviso correos no relacionados al trabajo.					
• Envío correos no relacionados al trabajo.					
• Visito nuevos sitios web.					
• Visito sitios web relacionados al mercado de acciones e inversiones.					
• Reviso páginas personales en línea.					
• Veo sitios web relacionados al deporte.					
• Recibo correos no relacionados al trabajo.					
• Visito sitios web relacionados a la banca o finanzas.					
• Realizo compras en línea de artículos personales.					
• Visito sitios de subastas en línea ( Ej.: E-bay).					
• Participo en grupos de chat.					
• Visito comunidades virtuales.					
• Mantengo una página web personal.					
• Descargo música.					
• Visito sitios web de apuestas.					
• Leo blogs.					
• Visito sitios web para adultos (contenido sexual explícito).					

## Escala de Estrés (Adaptada por Jamal & Babba, 1992)

Agradeceremos marcar (X) acorde al nivel de acuerdo o desacuerdo:

	Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Definitivamente De acuerdo
• Tengo mucho trabajo y poco tiempo para hacerlo.					
• A veces temo el timbre del teléfono porque puede ser una llamada relacionada al trabajo.					
• Siento como si no tuviera el día libre.					
• Muchas personas de mi nivel en la compañía se sienten exhaustas por la demanda de trabajo.					
• Me he sentido inquieto o nervioso debido a mi trabajo.					
• Mi trabajo me consume más de lo que debería.					
• Hay ocasiones donde mi trabajo me saca de quicio.					
• A veces cuando pienso en mi trabajo, tengo una sensación fuerte en mi pecho.					
• Me siento culpable cuando me tomo tiempo libre en mi trabajo.					

## Encuesta General Social (2004) – Internet Skills

Agradeceremos marcar (X) según corresponda:

• ¿Cómo calificarías tu habilidad para usar internet?	<input type="checkbox"/> Excelente <input type="checkbox"/> Buena <input type="checkbox"/> Justa <input type="checkbox"/> Poca <input type="checkbox"/> Muy poca
• ¿Sabes cómo descargar un archivo desde internet a tu computadora?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
• ¿Sabes cómo enviar un archivo que está en el disco duro de tu computadora a alguien que usa otra computadora?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
• ¿Está muy familiarizado, algo familiarizado o no está familiarizado con el siguiente términos?:	- Búsqueda avanzada: <input type="checkbox"/> Muy familiarizado <input type="checkbox"/> Algo familiarizado <input type="checkbox"/> Nada familiarizado - Configuración de preferencias: <input type="checkbox"/> Muy familiarizado <input type="checkbox"/> Algo familiarizado <input type="checkbox"/> Nada familiarizado - Grupos de noticias: <input type="checkbox"/> Muy familiarizado <input type="checkbox"/> Algo familiarizado <input type="checkbox"/> Nada familiarizado