

L'AMBIVALÈNCIA EN L'ÚS DE LES TIC FORA DE L'HORARI LABORAL: una revisió

La influència de les TIC fora de l'horari laboral sobre el benestar de la persona treballadora.



Maria de Castro Cros

TUTOR: Sr. Manel Fernández

Màster Universitari. Ocupació i Mercat de Treball: Intervenció i

***Coaching* en l'àmbit Laboral**

Universitat Oberta de Catalunya

16 de gener de 2020

*Agrair a la paciència que han tingut la meva família,
deixant-me l'espai i el temps
per a poder realitzar aquest treball de final de màster.*

*També vull agrair al Sr. Manel Fernández,
el meu tutor en aquest treball de final de màster,
per la rapidesa en la resposta dels correus electrònics,
per la solució dels dubtes
i per l'acompanyament i disposició durant aquest semestre.
Gràcies!*

ABSTRACT

L'ús de les noves tecnologies de la informació i de la comunicació (TIC) fora de l'horari laboral, freqüentment han provocat efectes contradictoris; una major percepció d'autonomia i de flexibilitat i alhora un major nombre d'interrupcions i una major dificultat per a desconnectar de la feina, variables que influeixen al benestar de la persona. A partir d'una revisió bibliogràfica de 32 articles acadèmics s'han proposat cinc factors que influeixen en com s'utilitzen les TIC i la influència que tenen sobre el benestar de la persona. Aquests cinc temes són: a) les normes organitzacionals, b) les característiques i processos laboral, c) preferències personals, d) les característiques personals i e) la feina suplementària i el benestar. S'ha proposat un model conceptual de com aquests cinc factors estan interrelacionats amb l'ús de les TIC fora de l'horari laboral i el benestar de la persona. A la discussió s'ha emfatitzat en la importància de conèixer aquestes factors per tal de promoure un ús adequat de les TIC i poder-ne extreure els màxims beneficis en l'ús d'aquestes.

PARAULES CLAU: *Noves tecnologies de la informació i comunicació (TIC), satisfacció laboral, compromís laboral, burnout, benestar i telepressió laboral.*

The use of the Information and Communication Technologies during non-work time, frequently have produced contradictory effects by increasing the perception of autonomy and flexibility, while boosting interruptions and hampering psychological detachment, variables related to well-being. Through a review of 32 academic studies, it has been identified five factors in how the ICT use can influence the worker's well-being. The five themes are: a) Organizational norms, b) Job-related characteristics and work processes, c) individual preferences, d) person characteristics and e) supplemental work and well-being. A conceptual model is developed in how these five factors are related to the use of the ICT off-job hours and the well-being. The discussion emphasizes the importance of knowing these factors in order to promote an adequate use of the ICT and enhance the benefits of both parts; the worker and the organization.

KEYWORDS: *Information and Communication technologies (ICT), job satisfaction, work engagement, burnout, well-being and workplace telepressure.*

ÍNDEX

Abstract	2
1. Introducció	4
2. Preguntes de la investigació i objectius	7
2.1 Objectius	7
3. Marc teòric	9
4. Mètode	16
4.1 Procediment	16
4.2 Mostra	17
4.3 Anàlisis	18
5. Resultats	20
5.1 Context organitzacional	20
a) Les normes organitzacionals	20
b) Característiques i processos laborals	22
5.2 Àmbit personal	24
c) Preferències personals	24
d) Característiques personals	26
5.3 Feina suplementària i benestar	28
e) Feina suplementària i benestar	28
6. Conclusió	33
6.1 Limitacions i propostes de futur	35
7. Referències bibliogràfiques	38
8. Annex	45
8.1 Annex1. Taula amb la classificació dels articles per factors proposats	45

1. INTRODUCCIÓ

En les últimes dècades hi ha hagut una major demanda de les baixes laborals per situacions de risc d'origen psicosocial (Gil-Monte, 2012) suposant un problema social i econòmic a nivell global. A nivell europeu la despesa estimada per estrès laboral és de 20 000 milions d'euros (EU-OSHA, 2014). Els canvis en el món laboral, com ara la flexibilització en les funcions i les habilitats, una major sobrecàrrega i intensificació del treball i un major desequilibri en relació a la feina i a la família ha provocat un increment del nombre d'exigències en el treballador (Gil-Monte, 2009) que ha acabat repercutint en el seu benestar. Actualment es calcula, a nivell europeu, que el 10% de les malalties relacionades amb el treball són degut a l'estrès. Més concretament, a nivell estatal, entre l'11% i el 27% dels trastorns mentals-que poden ser transitoris- són degut a les condicions laborals (EU-OSHA, 2014).

Durant molt de temps, des de la psicologia laboral, s'han creat propostes i hi ha hagut un major interès per tal d'afavorir una recuperació o evitar els accidents laborals i disminuir els costos d'absentisme. Així també, s'han ofert programes per a solucionar problemes individuals (Bakker, Rodríguez-Muñoz, & Derks, 2012), més que de suport i canvi organitzacional. A partir del 1990, amb el naixement de la psicologia positiva, es va anar observant una major focalització en el costat positiu de la salut. L'OMS (1948) ja destacà que la salut no només és l'absència de malaltia (Organización Mundial de la Salud, 2019) i en aquest sentit, la Salut Laboral es defineix d'acord amb la Llei General de Salut Pública en Espanya (Llei 33/2011, p. 20) com: "aquella que té per objectiu aconseguir el més alt grau de benestar físic, psíquic i social dels treballadors en relació a les característiques i riscos derivats del lloc de treball, de l'ambient laboral i de la influència d'aquest en el seu entorn, promovent aspectes preventius, de diagnòstic, de tractament..."(Jefatura del Estado, 2011).

Alguns autors atribueixen que la intensificació del compromís laboral, la dificultat de separació entre la vida familiar i laboral i la sobrecàrrega del treballador està influït per l'ús de les tecnologies de la informació i comunicació (TIC) (Barley, Meyerson, & Grodal, 2011; Butts, Becker, & Boswell, 2015; Derks & Bakker, 2014; Mazmanian, Orlikowski, & Yates, 2013; Ter Hoeven, van Zoonen, & Fonner, 2016). Aquestes, en termes genèrics, inclourien el telèfon mòbil i altres dispositius portables, com per exemple una PDA, una tauleta o altres dispositius sense fils amb connexió a internet, accés al correu electrònic, gestió del calendari i recepció i sortida de les trucades (Derks & Bakker, 2014; Hislop &

Axtell, 2011).

En contraposició, altres estudis defensen com la connexió amb l'àmbit laboral- a través de les TIC- permet una major flexibilitat horària, autonomia, control i una major productivitat (Barley et al., 2011; Butts et al., 2015; Diaz, Chiaburu, Zimmerman, & Boswell, 2012; Lieke L. ten Brummelhuis, Arnol B. Bakker, Jorn Hetland, & Liesbeth Keulemans, 2012; Mazmanian et al., 2013; Ter Hoeven et al., 2016).

Les TIC ens han permès poder estar en contacte constant amb les nostres amistats, establir contacte amb coneguts i/o amistats d'altres països; però també provoca que puguem estar pendent de les tasques laborals. Al començar a plantejar-me aquest tema, vaig prendre consciència en com ens hem habituat a parlar de tasques laborals fora del lloc i de l'horari de treball..

Per a reflexionar sobre la immersió de les TIC en el nostre dia a dia, us proposo una situació en les que ens podem haver trobat en alguna ocasió. Imagina que estàs assegut tranquil·lament al menjador de casa, més concretament al sofà, al capvespre, mirant la TV i ja descansant després del dia que has tingut a la feina; avui ha estat un dia dur, complicat amb moltes tasques pendents a resoldre, quan de cop reps un missatge urgent del teu superior. Què faries en aquell moment? Respondre el correu electrònic immediatament o esperar a respondre el missatge el dia següent? Alguns de nosaltres respondríem immediatament el missatge atenent, també, la possibilitat d'haver de realitzar gestions laborals, mentre que d'altres potser no hauríem vist el missatge (Van Laethem, van Vianen, & Derks, 2018). Quina sensació et queda després d'aquesta interrupció? L'estat de desconexió torna a ser el mateix que abans? Crec que la descripció d'aquesta situació hipotètica pot ser un fet que ens pot haver passat o ens pot passar en un moment determinat. O bé, durant el període de vacances. Amb la introducció de les TIC em dóna la sensació que la persona pot estar connectada a totes hores a la feina i les organitzacions també és un fet que han aprofitat i en el que s'ha acabat construint una cultura de sempre disponible per a fer gestions laborals. Ens hem tornat tant imprescindibles al nostre lloc de treball? Estem construint la nostra vida al voltant de les nostra feina? Aquesta facilitat en poder estar connectats amb la feina és sana? Quan em vaig fer aquesta pregunta i per a començar la redacció d'aquest projecte, vaig trobar que a literatura no hi ha una clara evidència ni consens sobre com les TIC influeixen en el benestar de la persona treballadora

Des de la seva aparició són diversos els articles publicats en relació en com les noves

tecnologies impliquen canvis en l'estructura i organització del mercat laboral. Amb l'aparició i la popularitat del dispositiu mòbil de la "Blackberry" i la facilitat en què la persona treballadora tenia facilitat per accedir als correus electrònics de la feina, el 2011 Volkswagen va anunciar que es restringia l'ús del correu electrònic a l'horari laboral essent un acord per a satisfer les demandes dels treballadors davant la complicació de separar el temps laboral del temps no laboral (BBCnews, 2012; Chesley, 2014; Ebola, 2017). La proposta de la companyia d'automòbils alemanya fou seguida per altres organitzacions com IKEA, AXA o el Banc Santander i aquesta necessitat també ha estat contemplada per la legislació laboral francesa (Alonso, 2018; Femmine, 2019; Schlachter, McDowall, Cropley, & Inceoglu, 2018). Ara bé, en el cas de Volkswagen aquesta proposta només contemplava els correus electrònics i en els directius no se'ls hi aplicava aquesta restricció (BBCnews, 2012). Alguns estudis defensen que és el temps dedicat a respondre els correus electrònics en horari no laboral el factor determinant que afecta al benestar dels treballadors (Barley et al., 2011; Butts et al., 2015). Aquesta diferenciació entre directius i treballadors em va cridar l'atenció ja que em pregunto com és percebuda aquesta diferència per part dels treballadors? I el directius no tenen el dret de desconnectar de la feina? És una decisió presa per la pròpia persona? O bé és imposada pel context organitzacional?

Actualment, les condicions laborals han canviat. El treball ja no està restringit en un lloc i espai determinat, sinó que estan naixent diversos estils de treballar i varies estratègies per tal que els empleats puguin treballar en altres localitzacions tant en horari laboral com en horari no laboral (Barley et al., 2011; Butts et al., 2015; Derks & Bakker, 2014; Lieke L. ten Brummelhuis et al., 2012; Ter Hoeven et al., 2016; Towers, Duxbury, Higgins, & Thomas, 2006). L'horari laboral ja no ha quedat restringit a un total d'hores a treballar sinó que han quedat marcats per la finalització d'una tasca concreta, i les TIC faciliten que la feina pugui ser acabada en espais familiars i/o privats, canviant així, el concepte d'estar-se a casa (Derks & Bakker, 2014; Towers et al., 2006). Alguns autors fan patent la necessitat de desconnectar de la feina fora de l'horari laboral per a un major benestar de la persona treballadora i un millor rendiment pel dia posterior (Derks & Bakker, 2014; Lieke L. ten Brummelhuis et al., 2012; Ter Hoeven et al., 2016).

2. PREGUNTES DE LA INVESTIGACIÓ I OBJECTIUS

En aquest context que es fa patent la promoció de la salut laboral des d'una vessant de la psicologia positiva i amb l'ús continuat de les tecnologies de comunicació en qualsevol context, em pregunto en com les TIC poden influir en el benestar del treballador.

La literatura en aquest àmbit ha anat creixent, definint que les TIC són uns recursos paradoxals que tenen tant avantatges com desavantatges pel benestar del treballador (Ter Hoeven et al., 2016). Així doncs, em plantejo:

- Com les tecnologies de la comunicació afecten al benestar del treballador?
- Des de l'àmbit de la psicologia ocupacional positiva, com es pot promoure un ús adequat de les TIC?

Aquests temes s'abordaran des d'una revisió bibliogràfica de la literatura publicada fins al moment. Crec que és imprescindible poder conèixer amb més precisió aquest àmbit per tal de poder crear instruments i poder avaluar en com l'ús d'aquestes afecten a diversos contextos socials (Chesley, 2014). Tanmateix, no es pot ometre l'impacte de les TIC en el quotidià de la persona, per tant, promovent un ús adequat d'aquestes i prenent consciència tant dels beneficis com del perjudicis que poden tenir, es pot garantir un ús sa i adequat d'aquestes noves tecnologies. Crec que és una tasca que s'ha de fer paral·lelament entre els treballadors i les organitzacions per tal de poder obtenir un bon equilibri entre les demandes laborals i el temps lliure dels treballadors.

2.1 OBJECTIUS

Alguns autors fan patent la necessitat d'estudiar en com les noves tecnologies afecten la recuperació de les tasques laborals del treballador i en els símptomes del burnout (Derks & Bakker, 2014). Ara bé, d'altra banda Ter Hoeven et al. (2016) conclou que hi ha una millor explicació entre la relació de les TIC i la vinculació laboral relacionat amb l'eficàcia i l'accessibilitat que en les demandes de les TIC relacionades amb les interrupcions i l'imprevisible- variables associades al burnout-. Així doncs, entenent aquesta paradoxa de les TIC i la constant connexió social i laboral, m'agradaria poder fer un anàlisi més exhaustiu en com aquestes impacten sobre el benestar del treballador fora de les hores laborals.

En aquest treball, a través d'una revisió bibliogràfica em proposo:

- Estudiar com les TIC influeixen en el benestar de la persona treballadora.
- Explorar com promoure un ús adequat de les TIC per a un millor benestar

3. MARC TEÒRIC

La salut laboral: una mirada des de la psicologia ocupacional positiva

Amb la introducció i el desenvolupament de les noves tecnologies la societat està canviant ràpidament; ha canviat la manera de comunicar-nos, la manera de relacionar-nos... i així també han canviat les organitzacions i la forma de percebre-les.

La salut dels treballadors ha estat un concepte canviant al llarg de les dècades que va néixer després de la I Guerra Mundial i s'ha anat actualitzant en les demandes socials i del mercat, adoptant una gestió de prevenció de riscos i entenent-la, futurament, com una promotora de desenvolupament i benestar tant personal com organitzacional (Velandia & Pinilla, 2013). En relació amb els mateixos autors, aquest és l'àmbit d'intervenció i l'objectiu de la psicologia organitzacional positiva.

La psicologia organitzacional positiva promou la salut en el treball i examina com alguns fenòmens positius (contextos i recursos personals) contribueixen al funcionament òptim en el lloc de treball, potencien i milloren el benestar psicosocial i la qualitat de vida laboral i organitzacional (Bakker et al., 2012; Rodríguez Muñoz & Bakker, 2012; Salanova, Martínez, & Llorens, 2014). La salut i el benestar són els factors centrals d'aquesta disciplina, diferenciant-se així, de la salut del treball que està centrada en el problema o està regida per marcs de referència negativa.

Des de l'enfoc positiu, les organitzacions haurien de promoure els aspectes positius per tal de prevenir i disminuir els danys i els riscos en el lloc de treball i potenciar les variables positives, que són més eficaces que les variables negatives (Rodríguez Muñoz & Bakker, 2012). D'aquesta manera la psicologia ocupacional positiva emfatitza la importància de tenir en compte els recursos i aspectes positius de la persona per a un funcionament òptim tant personal com organitzacional en el lloc de treball.

Schaufeli (2004) destaca la psicologia de la salut ocupacional amb una visió de la salut positiva incloent la importància dels factors personals, socials i les habilitats psíquiques. Tanmateix, emfatitza que aquesta disciplina no només està orientada a les persones actives en el mercat laboral, sinó que també inclou a les persones desocupades i el conflicte entre vida laboral i vida familiar/personal.

Les condicions laborals i el benestar laboral

Schaufeli (2004) destaca que l'ambient extern- factors de nivell social com l'economia, la política, la legalitat, la tecnologia, la societat i la demografia-, l'ambient organitzacional -influenciat pel context extern i per les estructures directives- i l'ambient laboral- el

disseny laboral influenciat pel context organitzacional poden afectar tant directament com indirectament al benestar, la seguretat i la salut dels treballadors (Schaufeli, 2004).

En els últims 30 anys s'ha emfatitzat en com les característiques laborals tenen un impacte profund en el benestar del treballador (estrès laboral, el burnout i el compromís laboral¹). El compromís laboral i el burnout s'han definit com estats mentals independents relacionats amb el treball (González-Romá, Schaufeli, Bakker, & Lloret, 2006). D'acord amb Bakker et al. (2012) les organitzacions que es centren en fomentar la participació dels seus treballadors poden tenir una imatge socialment més positiva que aquelles organitzacions més focalitzades en lluitar contra el burnout.

- **Burnout vs. Compromís laboral**

El burnout es defineix com un estat mental de fatiga, caracteritzat per tres elements bàsics: l'esgotament, el cinisme i la falta d'eficàcia professional (González-Romá et al., 2006; Schaufeli & Bakker, 2004). L'esgotament estaria definit com la mesura de cansament sense referir-se a les altres persones com la font de fatiga; el cinisme fa referència a l'actitud distant i d'indiferència vers el treball, i finalment, la falta d'eficàcia professional és la tendència d'avaluar negativament la feina personal (González-Romá et al., 2006). Alguns autors han relacionat l'eficàcia personal com un element de compromís laboral (Schaufeli & Bakker, 2004).

A diferència del burnout i de les persones amb estrès laboral, el compromís laboral presenta un elevat sentit de connexió i compromís amb el treball i aquest és percebut com un repte (Bakker et al., 2012). Així el compromís laboral és un estat mental positiu i gratificant relacionat amb la feina i està caracteritzat per vigor, dedicació i absorció (Bakker & Bal, 2010; Bakker et al., 2012; Ter Hoeven et al., 2016). El vigor es caracteritza per alts nivells d'energia i resiliència mental en la feina i la persistència quan hi ha dificultats amb la tasca laboral. La dedicació fa referència al sentit de significat, d'entusiasme, inspiració, orgull i reptes. I finalment, l'absorció és la capacitat del treballador per estar concentrat i involucrat en el propi treball i la dificultat de separar-se de la feina (Bakker & Bal, 2010; González-Romá et al., 2006; Schaufeli & Bakker, 2004). El compromís laboral pot variar en la mateixa persona durant el temps i difereix entre els treballadors de la organització (Bakker & Bal, 2010).

¹ "Compromís laboral" és una traducció de l'anglès "work engagement" en el que no hi ha una clar consens en la seva traducció. En aquest treball, quan s'esmenta "compromís laboral" fa referència a aquesta traducció.

El compromís laboral, doncs, s'ha construït com la qualitat bàsica pel bon treballador, compromès amb el seu lloc de treball i la qualitat essencial per a les organitzacions (Bakker & Bal, 2010).

- **Model de recursos i demandes laborals**

El model de recursos i demandes laborals és la base d'altres models proposats en l'àmbit laboral. Aquesta proposta que l'estrès laboral és el resultat d'un desequilibri entre les demandes organitzacionals i els recursos que tenen els treballadors per a respondre a les demandes (Bakker & Demerouti, 2007). Es basa en l'assumpció que cada organització i lloc de treball té els seus propis riscos associats amb l'estrès laboral i també els seus recursos per afrontar la feina. Aquests factors poden ser classificats en dues categories: les demandes i els recursos (Bakker & Demerouti, 2007).

Les demandes laborals són els aspectes físics, psicològics, socials i organitzacionals de la feina que requereixen un efecte sostingut físic, psicològic i que comporta costos fisiològics (Schaufeli & Bakker, 2004). Encara que no són aspectes laborals negatius, quan les demandes són elevades i impliquen un esforç elevat poden ser percebudes com estressors desencadenant la depressió, ansietat o burnout per a la persona treballadora (Bakker & Demerouti, 2007; Schaufeli & Bakker, 2004).

D'altra banda, els recursos laborals són entesos com els aspectes físics, psicològics, socials i organitzacionals que són funcionals per assolir els objectius laborals, poden disminuir les demandes laborals i estimular el creixement personal, l'aprenentatge i el desenvolupament del treballador (Bakker & Demerouti, 2007; Schaufeli & Bakker, 2004). D'aquesta manera és possible explicar com la combinació de les característiques laborals i motivadores poden influir en diferents aspectes del benestar de la persona. Les demandes laborals poden no resultar amb burnout quan hi ha una percepció dels recursos laborals com és l'autonomia, la retroalimentació dels companys i els supervisors i del recolzament social (Bakker et al., 2012).

Aquest model té de base dos processos psicològics que tenen un rol important en el desenvolupament de l'estrès laboral i de la motivació: el procés de deteriorament de la salut i el procés motivacional.

El primer procés proporciona un marc emocional-cognitiu per entendre la conducta humana en estrès (Schaufeli & Bakker, 2004). D'aquesta manera el manteniment de condicions demandants que requereixen un esforç mental i recursos físics perllongats en el temps poden produir una disminució de l'energia i dels problemes de salut (Bakker & Demerouti, 2007; Schaufeli & Bakker, 2004).

El procés motivacional, d'altra banda, emfatitza com els recursos laborals estan relacionats amb els resultats de l'organització i comporta un major compromís laboral (Bakker & Demerouti, 2007). Tanmateix, els recursos laborals juguen un procés motivacional intrínsec, relacionat amb el propi creixement, aprenentatge i desenvolupament i un rol extrínsec, relacionat amb l'assoliment dels objectius laborals i d'una bona pràctica laboral (Bakker & Bal, 2010). D'acord amb Bakker & Demerouti (2007) la presència de recursos laborals implicarà un major compromís.

Aquest model il·lustra com els estats psicològics negatius (com el burnout) i els estats psicològics positius (com el compromís laboral) juguen rols similars en processos diferents. El burnout és el resultat d'un procés d'esforç energètic per tal de poder respondre a altes demandes laborals i que pot resultar amb problemes de salut. D'altra banda, el compromís laboral es relaciona amb el procés motivacional caracteritzat pels recursos disponibles i que pot implicar una major vinculació amb la organització (Schaufeli & Bakker, 2004).

Les noves tecnologies de la informació i comunicació

Actualment estem immersos en una era tecnològica i de comunicació de creixement i de relació constant sense fronteres temporals ni espaials (Towers et al., 2006). Les noves tecnologies són eines efectives per tal d'incrementar la comunicació externa, la qualitat dels serveis per a arribar a un ventall de possibles nous clients, obrint nous canals de mercat i incrementant el flux de la informació (Ongori & Migiro, 2010). Aquesta expansió de les tecnologies de la comunicació impliquen tant una connexió amb l'exterior com amb l'interior de les organitzacions.

Com ja s'ha comentat anteriorment, en aquest projecte es denomina TIC aquells dispositius portàtils que permeten a la persona treballadora estar vinculada i gestionar tasques laborals, en cas necessari, independentment del lloc i de l'horari (Derks & Bakker, 2014).

L'ús de les noves tecnologies en el treball estan emmarcades en una organització amb una cultura pròpia, normes i objectius, és a dir, les noves tecnologies no operen independentment de la organització laboral, sinó que estan essent usades per usuaris que estan subjectes a normes socials i organitzacionals, a interpretacions i al flux de treball diari (Barley et al., 2011; Chesley, 2014). Cal tenir en compte, doncs, que l'autonomia percebuda per la persona és influïda per la ideologia cultural de la organització, de les expectatives d'una connectivitat permanent i de resposta ràpida tant

per part d'un mateix com per demanda dels altres (Barley et al., 2011).

Per tant, en aquest marc és important remarcar que el benestar laboral dels treballadors dependrà de les percepcions i de l'ús que les persones en fan de les TIC.

- **L'ambivalència de les TIC**

Towers et al., (2006) defineix les TIC com una "espasa de doble fulla" que, per una banda permet una major flexibilitat i una major autonomia percebuda per part dels treballadors i un augment de la satisfacció laboral (Diaz et al., 2012; Mazmanian et al., 2013) però alhora té implicacions negatives pel benestar de la persona.

Les TIC permeten una percepció de major autonomia sobre la feina a realitzar per part del treballadors. Aquesta autonomia s'entén com l'habilitat per exercir un grau de control, en el temps, la localització i la realització de tasques, fet que és valorat positivament per part del treballadors (Mazmanian et al., 2013; Ter Hoeven et al., 2016). Aquest compromís constant, és un orgull per part d'ells perquè entenen que la necessitat d'estar connectats és justificat per a les demandes del lloc de treball que ocupen, per a no perdre el seu estatus laboral ni perdre informació que pugui ser rellevant (Barley et al., 2011; Mazmanian et al., 2013; Towers et al., 2006). Alhora, aquesta connexió permet un increment en la productivitat aprofitant les "pèrdues temporals", com per exemple les esperes a l'aeroport (Towers et al., 2006). També permet un augment en la flexibilitat, la receptivitat i accés a la informació en el moment present tot i estar fora de la organització (Derks & Bakker, 2014), incrementant la satisfacció laboral de la persona treballadora (Diaz et al., 2012). Així doncs, l'ús de les TIC dóna més llibertat en quan i on fer una feina, permetent als treballadors la creació d'un lloc de treball- *job crafting* (Ter Hoeven et al., 2016)- proposta de millora realitzada des de la Psicologia Ocupacional Positiva.

Alguns articles emfatitzen la importància d'aprofundir en les percepcions i compromisos percebuts pel treballador quan l'organització li proporciona un mòbil. Les condicions d'ús no solen quedar clares i es pot percebre com la obligatorietat de tenir el mòbil sempre disponible i per tant, realitzar treball suplementari a l'espai i en hores personals gràcies a la comunicació electrònica (Derks & Bakker, 2014; Lieke L. ten Brummelhuis et al., 2012).

Meijman i Mulder (1998 a (Derks & Bakker, 2014) van proposar la teoria de la recuperació-esforç, emfatitzant la necessitat de separar-se de les tasques laborals. Quan aquestes experiències estressants es perllonguen després de l'horari laboral, la recuperació del treballador és incompleta. Per tant, les condicions per a treballar no seran les òptimes i haurà de fer un esforç compensatori per a realitzar de manera correcta les tasques. L'accés continuat a les tasques laborals implica una disminució del temps dedicat per a un mateix i per a la família per tal de poder atendre les demandes laborals (Derks & Bakker, 2014; Diaz et al., 2012; Towers et al., 2006). Alguns autors han recollit el conflicte laboral-familiar com una font d'estrès per part del treballador, en què les demandes d'un dels rols provoquen dificultats en respondre a les demandes de l'altre rol (Derks & Bakker, 2014; Towers et al., 2006).

D'altra banda, quan hi ha hagut un període suficient de descans, hi ha un augment de la satisfacció vital i del benestar (Derks & Bakker, 2014; Ter Hoeven et al., 2016).

Chesley (2014) proposa la intensificació laboral. Amb la introducció de les TIC s'ha intensificat les tasques laborals, augmentant el ritme de producció, un augment de les interrupcions en la realització de la feina i un augment de les tasques a realitzar en paral·lel, sobretot quan una de les tasques és online (Chesley, 2014).

Les interrupcions és un concepte que s'ha anat recollint a la literatura i que implica un trencament amb la concentració del moment, implicant un major esforç en la recuperació de l'atenció i sorgiment de sentiments de frustració, d'irritació i de burnout (Barley et al., 2011; Chesley, 2014; Lieke L. ten Brummelhuis et al., 2012). Lieke L. ten Brummelhuis et al. (2012) diferencien entre les interrupcions rebudes i les interrupcions fetes en la realització d'una tasca laboral i que són les primeres les que són pitjor rebudes per part del treballador, que promou el fet d'estar sempre alerta (Chesley, 2014; Lieke L. ten Brummelhuis et al., 2012; Ter Hoeven et al., 2016).

Alguns autors anomenen aquest temps no laboral treballat ni reconegut per les organitzacions com a feina suplementària o extensió laboral (Chesley, 2014; Derks & Bakker, 2014; Gajendran & Harrison, 2007; Hislop & Axtell, 2011; Towers et al., 2006). Derks & Bakker (2014) afegixen que el temps dedicat a les demandes laborals a través de les TIC en horari no laboral són percebudes més subtilment que les situacions en què la sobrecarrega laboral té lloc a l'oficina. Així, remarquen que la percepció que els treballadors tenen d'enviar correus és trivial però en base s'hi associen unes conseqüències negatives que solen passar desapercibudes. Un estudi de Barley et al. (2011) defensava que la percepció dels treballadors per enviar correus no està restringit

per un horari, al contrari de les trucades que hi ha més conscienciació d'un horari marcat per respecte a l'altre company. En relació als correus electrònic, un estudi afirma que el to, el temps necessari per a respondre'l i la persona que l'envia són catalitzadors en la percepció- negativa o positiva- que tindrà la persona que el rep (Butts et al., 2015).

Finalment, a la literatura s'emfatitza la importància de poder estudiar en com les TIC influeixen en la recuperació del treballador i en els símptomes de burnout (Derks & Bakker, 2014). Destacant que és d'interès comú treure avantatges a les noves tecnologies- flexibilitat i productivitat-, disminuint els efectes secundaris i la intrusió d'aquestes a la vida personal (Derks & Bakker, 2014; Diaz et al., 2012).

- **La teoria dels límits**

És important explicar i tenir en compte aquesta teoria ja que s'ha esmentat moltes vegades en la literatura revisada. La teoria dels límits ha estat exposada a la literatura de les TIC com els límits físics, temporals, emocionals, cognitius i relacionals (Ashforth, Kreiner, & Fugate, 2000) que diferencien l'àmbit laboral del context familiar o personal i els rols associats als dominis. La teoria proposa que es diferencien dos extrems en un contínuum; els integradors i els diferenciadors. Els primers fan referència a rols que estan poc diferenciats, poc lligats a l'espai i al temps (Ashforth et al., 2000) i que permeten la intrusió dels diferents contextos, del laboral al familiar i viceversa. A l'extrem de l'altre contínuum hi ha les persones que prefereixen una segmentació dels rols que es caracteritzen perquè els límits entre els dos contextos són impermeables i inflexibles i en el que hi sol haver una divergència entre les identitats (Ashforth et al., 2000). En la realitat laboral aquests rols no es troben tant polaritzats ocupant posicions intermèdies.

4. MÈTODE

El disseny d'aquest treball consisteix en una revisió bibliogràfica o una revisió sistematitzada (Codina, 2018) per tal d'analitzar i sintetitzar el material publicat sobre les TIC i la salut laboral i poder realitzar una descripció detallada sobre l'estat de la qüestió (Roussos, 2011). Aquesta revisió serà analitzada de manera qualitativa, per tant, amb una evidència qualitativa i sense anàlisis estadístic. Usant aquesta metodologia es pretén comprendre amb profunditat aquest fenomen sociolaboral. D'acord amb Roussos (2018) les revisions bibliogràfiques són una bona manera per tal d'interioritzar un tema nou, conèixer quins són els seus protagonistes i els conceptes fonamentals, així com conèixer el problema específic (Roussos, 2011). Personalment, escullo aquest tipus de metodologia secundària per a una major facilitat i per la dificultat de poder accedir a una mostra poblacional. Tanmateix, el tema proposat és desconegut per a mi i crec que és important, primerament, tenir un bon coneixement sobre el tema a analitzar per tal de poder realitzar una bona investigació primària. Amb aquest treball pretenc realitzar una primera fase d'investigació i potser en el futur poder realitzar una investigació primària. Alguns dels aspectes a tenir en compte en les revisions bibliogràfiques és la importància de ser metòdica per tal de garantir un projecte útil. En aquest sentit, s'ha especificat les paraules claus proposades inicialment. En aquest projecte, no han estat modificades per la temporalitat de l'entrega del projecte.

Un altre aspecte a tenir en compte, que fa referència a una actitud personal, és ser conscient de respectar les posicions i resultats dels autors avaluats, sense imposar ni influir la redacció del projecte en funció dels meus judicis i valors previs. Tanmateix, Roussos (2011) emfatitza la importància de no incorporar nous temes que excedeixin els objectius del treball per associacions d'idees i de temàtiques al llarg de la revisió (Rodríguez-Gómez & Valldeoriola, 2015; Roussos, 2011).

Roussos (2011) defensa que en les revisions bibliogràfiques és important respectar tots els aspectes tècnics i ètics plantejats com estàndards de la producció de coneixement científic. Per tant, per tal de garantir els aspectes tècnics a continuació s'especifica el procediment seguit, detallant com s'ha realitzat la cerca bibliogràfica, l'anàlisi i l'avaluació dels resultats.

4.1 PROCEDIMENT

- Definició del tema a treballar en el projecte de final de màster
- Elaboració del pla de treball, amb el tempo i les etapes ja proposades per la Universitat Oberta de Catalunya (UOC).

- Proposta de les preguntes d'investigació i dels objectius (PAC 0)
- Redacció de la introducció i del marc teòric (PAC 1)
- Definició i justificació de la metodologia (PAC 2)
- Cerca de la informació (havent detallat els motors de cerca i les paraules claus) (PAC 3)
- Selecció i accés als documents (PAC 3)
- Anàlisi dels documents (PAC 3)
- Síntesi de la informació (PAC 3)
- Redacció del projecte final (PAC 3)

4.2 MOSTRA

La mostra està definida segons els criteris utilitzats per a realitzar la cerca sobre les TIC i la salut laboral. El procés consisteix en una cerca automatitzada a través d'Internet (Cué, Guillermo, Alonso, Ana, & Díaz, 2008) i utilitzant el gestor de referències Mendeley. S'ha utilitzat el catàleg de la biblioteca de la UOC i les bases de dades detallades a continuació:

- Pubmed
- PsycInfo
- Dialnet
- Web of Science

Com a criteris d'inclusió s'han establert:

- Articles acadèmics publicats
- S'acceptaren els articles tant en català, castellà i anglès
- Període publicats entre el 2010 i l'actualitat
- Període d'ús de les TIC detallat fora de l'horari laboral
- Població treballadora

Com a criteris d'exclusió es van aplicar:

- Estudis d'un sol cas
- Tesis doctorals o capítols de llibres
- Període d'ús de les TIC no especificat

Les paraules clau inicials proposades van ser:

- Nuevas tecnologías de la información i el conocimiento (TIC)/ Information and Communication Technologies (ICT)
- Compromiso laboral/ work engagement
- Quemarse por el trabajo/Burnout
- Psicología Organizacional Positiva/ Positive Organizational Psychology
- Teléfono inteligente/smartphone
- Conflicto laboral-personal/work-life conflict
- Clima laboral/ work climate
- Autonomía laboral/work autonomy
- Satisfacción laboral/job satisfaction

4.3 ANÀLISIS

Com s'ha comentat anteriorment, l'anàlisi proposat per aquest treball de final de màster és qualitatiu. La revisió sistemàtica presenta l'evidència de manera descriptiva a partir de l'extracció, la recopilació, la organització, l'anàlisi i la síntesis de la informació (Guirao-Goris, Salas, & Ferrandis, 2008; Roussos, 2011). Maeda (2006 a (Guirao-Goris et al., 2008)) proposa el model DESLIZAR (Ordenar, retolar, integrar i prioritzar). En els motors de cerca és elevada la quantitat d'informació que s'obté i és necessari poder usar una estratègia per a poder obtenir la informació de qualitat. Roussos (2011) diferencia la bibliografia parcial com un dels aspectes a tenir en compte en les revisions bibliogràfiques. Aquesta fa referència a la inclusió només dels articles que van d'acord amb els objectius proposats i obviar les actualitzacions de les bibliografia i fer l'anàlisi sobre documentació antiga. És important tenir en compte aquest concepte per evitar poder cometre aquest error.

En front a la quantitat de publicacions que hi ha en els motors de cerca és important realitzar una classificació preliminar dels documents seguint criteris organitzatius (paraules clau), criteris pragmàtics i de qualitat (Codina, 2018; Cué et al., 2008). D'aquesta manera es pot realitzar una primera avaluació i selecció dels articles més rellevants per l'objecte d'estudi- les TIC i benestar-. Aquesta primera fase seria, d'acord amb Maeda (2006 a (Guirao-Goris et al., 2008)) ordenar.

La segona avaluació (retolar) ha consistit en la lectura més exhaustiva de les publicacions, marcant aquells apartats de més rellevància per l'estudi i classificant els articles en blocs/grups segons les característiques comunes. Finalment, s'ha realitzat una comparació d'avaluació de les diverses dades (integrar i prioritzar). En aquesta tercera

avaluació, i seguint la proposta de (Guirao-Goris et al., 2008) es proposa l'anàlisi a través d'aquesta taula. Finalment, i per a la facilitat personal de plasmar la informació s'han realitzat aquesta taula de manera vertical, creant fitxes tècniques per a cada un dels articles analitzats. Una vegada els articles analitzats i agrupant-los pels aspectes més significatius, s'han proposat cinc temàtiques a partir de les quals s'exposen les idees extretes de la revisió. Per aquest projecte de final de màster m'he basat en la proposta feta per Schlachter et al. (2018).

Taula1

Síntesis de la revisió bibliogràfica

Autor/Any	Objectius i mostra	Metodologia	Resultats	Limitacions/propostes
-----------	--------------------	-------------	-----------	-----------------------

Elaboració pròpia. Informació extreta (Guirao-Goris et al., 2008).

El procés seguit per a l'anàlisi final de 32 articles ha estat el que mostra la Figura1.

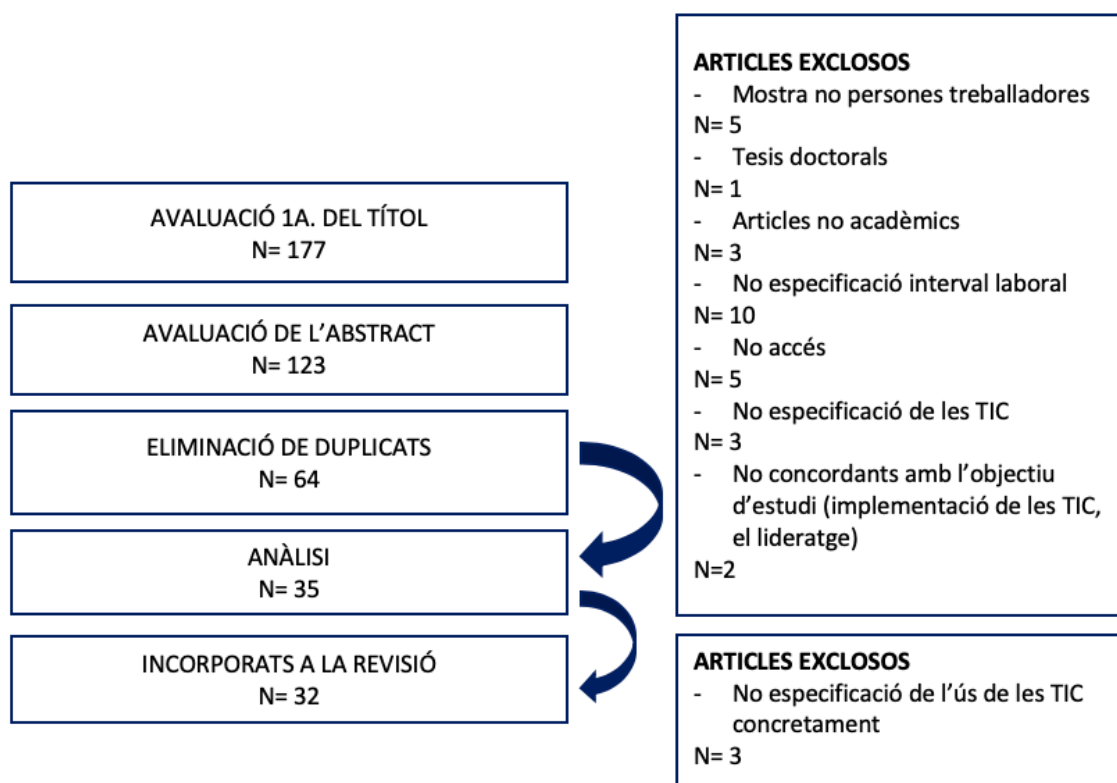


Figura 1. Procés de selecció per a la revisió bibliogràfica. Elaboració pròpia.

5. RESULTATS

L'objectiu d'aquesta investigació és estudiar com les TIC influeixen en el benestar de la persona treballadora i també explorar com promoure un ús adequat de les TIC per a un millor benestar.

A través de la revisió de la literatura s'han extret cinc temes principals que permetran poder fer una proposta de model en l'ús de les TIC en horari no laborable i al benestar (Schlachter et al., 2018).

Les cinc etiquetes proposades per a una millor exposició de la literatura revisada són: a) les normes organitzacionals, b) les característiques i els processos laborals, c) les preferències personals, d) les característiques personals i e) la feina suplementària i el benestar. Aquests cinc factors s'han agrupat en tres dimensions, en funció de si fa referència al context organitzacional, si són factor relacionats amb la persona o bé si fa referència a la feina suplementària.

En aquest punt, m'agradaria comentar que els temes proposats estan relacionats entre si, i que no es poden tractar individualment a nivell social ni organitzacional, sinó que es fa una proposta a nivell teòric per a una millor enteniment de la revisió. Hi ha una clara interdependència entre aquests conceptes.

5.1 CONTEXT ORGANITZACIONAL

a) Les normes organitzacionals

Les normes, tant predictives com descriptives són factors determinants en l'ús de les TIC en l'horari no laboral i tenen repercussions en el benestar de la persona treballadora. A la literatura s'ha diferenciat entre les trucades telefòniques- percebudes com més agressives fora de l'horari laboral i una major font de sobrecàrrega- en comparació amb els correus electrònics o l'ús de missatgeria instantània (Barley et al., 2011; Cho, Lee, & Kim, 2019; Golden, 2013; Mazmanian et al., 2013).

Alguns autors han destacat la possibilitat que quan una persona rep un mòbil de la feina, es pot crear una major expectativa en què la persona haurà d'estar disponible 24/7 (Leung, 2011; Mazmanian et al., 2013; Ninaus et al., 2015). Aquestes expectatives poden ser tant autoimposades o bé imposades per la pressió dels companys, la direcció de l'organització o bé pels clients (Duxbury, Higgins, Smart, & Stevenson, 2014; Mazmanian et al., 2013; Primecz et al., 2016; Schlachter et al., 2018). Barley et al. (2011) exposa la necessitat que la persona que utilitza la comunicació electrònica fora de l'horari laboral sigui conscient que enviant un correu electrònic pot irrompre en el

temps lliure de la persona que rebrà el correu implicant la obligació a donar una resposta (Barley et al., 2011).

En ocasions, aquesta pressió pot ser explícita. Es demana directament més participació de la persona en la resposta immediata dels correus electrònics o missatgeria instantània. També pot ser una pressió implícita quan es depèn de la persona per a poder decidir algun aspecte important o bé per a prendre decisions. Per tal d'evitar que la persona pugui ser percebuda com "el coll de l'ampolla" (Mazmanian et al., 2013), hi ha una disponibilitat continuada (Barley et al., 2011; Mazmanian et al., 2013; Primecz et al., 2016). Aquestes expectatives i normes compartides provoquen una escalada de compromís (Chesley, 2014; Mazmanian et al., 2013), és a dir, es crea una dinàmica col·lectiva d'estar present a totes hores- gràcies a la comunicació electrònica i els dispositius-. D'aquesta manera es provoca un canvi en les normes organitzacionals sobre la connexió i la resposta per tal d'actuar eficaçment i competentment com a professionals, encara que aquesta disponibilitat pugui ser perjudicial per a la persona (Mazmanian et al., 2013). Aquesta creació de normes a partir de les expectatives creades per la interacció i la rutina continuada de la disponibilitat pot provocar una intensificació en el patró d'ús de la persona treballadora (Mazmanian et al., 2013) i una dificultat per a la desvinculació psicològica de la feina en el temps personal (Mellner, 2016).

No es recomana la prohibició de l'ús de les TIC en horari no laboral ja que podria perjudicar a un grup de treballadors que prefereixen la integració de la vida laboral a la vida familiar (Cambier, Derks, & Vlerick, 2019; Gadeyne, Verbruggen, Delanoëije, & De Cooman, 2018) però si la creació de polítiques que regulen el seu ús. Alguns autors emfatitzen la importància que els directius i els supervisors siguin models en l'ús de les TIC per tal que hi hagi una major acceptació i pràctica per part dels treballadors (Van Laethem et al., 2018) i que es puguin fer reunions per explicar els beneficis i riscos de les TIC i deixar que siguin les persones treballadores, que amb tota la informació, escullin les seves preferències (Derks & Bakker, 2014; Duxbury et al., 2014). Al final és del màxim interès per a totes les parts poder extreure els beneficis de les noves tecnologies. Tanmateix, gran part de la literatura revisada fa patent la necessitat de transparència de les polítiques i objectius de l'organització per a una millor alineació entre ambdós. D'aquesta manera es disminueixen les normes predictives i expectatives en relació a les TIC (Cambier et al., 2019; Derks, Ten Brummelhuis, Zecic, & Bakker, 2012; Derks, van Duin, Tims, & Bakker, 2015; Derks, van Mierlo, & Schmitz, 2014; Ter Hoeven et al., 2016).

b) Característiques i processos laborals

Aquest apartat fa referència als processos laborals que s'aconsegueixen gràcies a l'ús de les TIC, sobretot la flexibilitat, l'autonomia, la productivitat i el control. La introducció de les TIC en el dia a dia de la organització ha permès a les persones poder decidir quan, com i a on treballar desdibuixant les separacions entre els diversos contextos socials de la persona (Schlachter et al., 2018).

Les TIC no són positives ni negatives, són un mitjans neutres (Piszczek, 2017), que poden ser percebudes com a recursos o com a demandes (Ter Hoeven et al., 2016).

Les TIC poden ser percebudes com una demanda laboral ja que implica una sobrecàrrega, moltes vegades no prevista, provocant interrupcions i un volum extra de feina amb un augment de l'estrès i un increment de l'horari laboral per poder abastar tota la informació (Barley et al., 2011; Chesley, 2014; Duxbury et al., 2014; Ninaus et al., 2015; Ter Hoeven et al., 2016) i provocant un conflicte del rol de la persona (Cho et al., 2019; Primecz et al., 2016).

Cho et al. (2019) en el seu estudi incorpora la missatgeria instantània² com a mitjà de comunicació laboral i diferencia entre la sobrecàrrega de la informació (fa referència a la sobrecàrrega de contingut per a gestionar), la sobrecàrrega de la comunicació (capacitat de la persona per establir diverses interaccions al mateix temps) i la sobrecàrrega del sistema (dificultat que té la persona per a gestionar l'aplicació). Seguint aquests autors, el fet d'estar exposat a una gran càrrega de continguts laborals a gestionar en horari no laboral té efectes significatius en l'ambigüitat de rol i el conflicte de rol, que s'han associat amb dues dimensions del burnout. També, el fet de no saber gestionar la TIC també està associat a l'ambigüitat del rol (Cho et al., 2019).

Barber i Santuzzi (2015) van introduir el concepte de la telepressió laboral, entenent-lo com la combinació entre la preocupació i la urgència de respondre de manera immediata el missatge rebut. Està descrita com una reacció psicològica a l'expectativa i a la valoració positiva de respondre els missatges per motius laborals (Hu, Santuzzi, & Barber, 2019). Aquest constructe correlaciona amb les normes prescriptives i les demandes laborals (Barber & Santuzzi, 2015; Grawitch, Werth, Palmer, Erb, & Lavigne, 2018). Altres autors també defensen que la telepressió laboral també té un component individual ja que

² L'aplicació utilitzada en aquest estudi de Cho et al. (2019) és KakaoTalk, l'aplicació més popular usada a Xina.

correlaciona amb l'addició del treball (Grawitch et al., 2018) i que pot canviar amb la persona en temps i situacions (Cambier et al., 2019)

És important, tenir en compte la telepressió laboral ja que prediu el burnout tant físic com cognitiu, l'absentisme al lloc de treball per problemes de salut, la qualitat del son i respondre a correus electrònics (Barber & Santuzzi, 2015) en el context laboral (Grawitch et al., 2018; Hu et al., 2019). En un estudi longitudinal es va trobar que l'ús del mòbil disminuïa la vinculació psicològica de la persona però que era independent a la telepressió laboral (Van Laethem et al., 2018). Alguns efectes indirectes significatius amb aquest constructe és la fatiga física, mala qualitat i poca quantitat del son, sobretot quan hi ha una fluctuació entre els límits de la vida laboral i personal de la persona treballadora (Hu et al., 2019). Com s'ha comentat anteriorment, quan hi ha una experiència de telepressió, tant a nivell intern com organitzacional, la persona cau en la pressió d'usar el mòbil en el context personal (Hu et al., 2019).

En quant a la missatgeria instantània, no es van trobar efectes significatius entre la sobrecàrrega de la comunicació i el burnout. Els autors proposaren que podia ser explicat per l'elevada familiaritat de les persones a nivell social amb aquesta aplicació (Cho et al., 2019).

D'altra banda, les TIC poden ser percebudes com a recursos ja que permet la comunicació entres les persones treballadores i clients, un major control per part de tots els membres de l'equip sobre les decisions preses i les tasques realitzades, un millor dinamisme i una millor disponibilitat i visibilitat. El fet de tractar amb la informació i poder accedir-hi de manera remota permet als treballadors organitzar el seu treball amb una major flexibilitat espacial i temporal (Cambier et al., 2019; Fujimoto, Ferdous, Sekiguchi, & Sugianto, 2016; Mazmanian et al., 2013; Ninaus et al., 2015; Ter Hoeven et al., 2016). També promou el compromís laboral de la persona amb la organització ja que permet l'accessibilitat de la informació i comunicació (Fujimoto et al., 2016; Ter Hoeven et al., 2016) i permet un augment de la productivitat i la promoció individual (Chesley, 2014), així com la creació i la modificació del seu lloc de treball, que alguns autors han denominat com a *job crafting* (Ter Hoeven et al., 2016).

Un altre aspecte que ajuda a percebre les TIC com un recurs és el fet de l'asincronia del correu electrònic ja que permet poder gestionar-lo en qualsevol moment, incrementant el control i la flexibilitat sobre les tasques laborals d'on, com, quan i amb qui comunicar-se (Mazmanian et al., 2013).

La flexibilitat i el control és valorat positivament per la persona, per tant, percebut com un recurs per a poder atendre a les demandes laborals de manera flexible. Ara bé, a la literatura es denomina com la paradoxa d'autonomia ja que alhora la flexibilitat individual i el control que exerceix la persona, provoca un increment en el volum de la comunicació a la xarxa, que degut a les normes organitzacionals explicades anteriorment, acaba provocant una reducció col·lectiva de l'autonomia i del control percebut (Grawitch et al., 2018; Mazmanian et al., 2013).

Per tal de poder disminuir els efectes negatius de les demandes laboral es fa patent la necessitat que hi hagi un líder que promogui l'accessibilitat de la informació (aspecte valorat positivament pels treballadors) i eficiència de la comunicació, entenent-la com un recurs però alhora protegir a les persones treballadores de les interrupcions constants i la impredictibilitat (Ter Hoeven et al., 2016).

5.2 ÀMBIT PERSONAL

c) Preferències personals

Les preferències personals fan referència a la voluntat d'integració del context laboral al context familiar a través de les TIC i viceversa. En aquest treball hi ha hagut una major focalització en la incorporació de les TIC per motius laborals a la vida familiar. Seguint la teoria dels límits exposada en el marc teòric, es podrien diferenciar dos grans grups: les persones integradores i les persones separadores. En casos, que no hi ha una preferència compartida entre ambdós, hi ha un augment del conflicte entre la vida familiar i personal (Derks et al., 2015, 2014; Gadeyne et al., 2018; Leung, 2011).

No hi ha un consens en quina és la millor opció. Alguns autors defensen la necessitat de crear límits en les tasques laborals i no laborals per tal de disminuir l'efecte negatiu de la telepressió laboral tant a nivell físic com psicològic de la persona (Hu et al., 2019; Mellner, 2016; Piszczek, 2017; Schlachter et al., 2018; Van Laethem et al., 2018) i potenciar una millor qualitat temporal amb la família (Leung, 2011). D'altra banda, però quan a nivell organitzacional, hi ha una major percepció de la segmentació, l'ús de les TIC per motius laborals correlaciona negativament amb la desconexió psicològica (Derks et al., 2014; Piszczek, 2017).

Altres autors també fan patent la necessitat d'un major desdibuixament entre l'espai personal i laboral ja que les TIC poden crear una oportunitat per a un millor balanç i una millor flexibilitat (Adisa, Gbadamosi, & Osabutey, 2017; Ninaus et al., 2015), sobretot quan les normes d'integració i les demandes laborals són baixes (Gadeyne et al., 2018). Tampoc hi ha un acord en quin és l'escenari ideal d'integració de les TIC en el domini familiar. Per una banda, quan les organitzacions i els dissenys laborals pressionen l'ús de les TIC a casa, aquestes poden influir negativament en els resultats de les persones amb preferències d'integració (Gadeyne et al., 2018; Piszczek, 2017). D'altra banda, també s'ha aportat que quan hi ha una congruència en la integració per part de l'organització i de la persona hi ha menys estrès i una disminució de l'exhaustió emocional (Xie, Ma, Zhou, & Tang, 2017). Aquesta diferenciació es podria explicar per factors sociodemogràfics, per les característiques familiars o bé en funció de les demandes laborals.

Entenent que les TIC és una eina que és usada de manera diferent i amb resultats diferents en funció del context organitzacional i de les preferències personals (Derks, Bakker, Peters, & van Wingerden, 2016; Piszczek, 2017; Xie et al., 2017), la realització de les tasques laborals fora d'hores és diferent i hi ha diverses percepcions en funció de l'estructura familiar, dels recursos que disposen i del control dels límits (Golden, 2013; Leung, 2011; Piszczek, 2017).

Les persones que prefereixen una integració temporo-espacial del context laboral al context familiar inclouen els recursos tecnològics necessaris i els recursos de l'organització creant un ecosistema tecnològic promovent un major control en les condicions laborals pròpies i fent que l'acompliment de les tasques sigui un procés fàcil, convenient i eficaç. Es destaquen els avantatges de la flexibilitat i de l'eficiència amb una possible socialització de la família ja que la persona hi és físicament a la dinàmica familiar (Derks et al., 2016; Golden, 2013).

D'altra banda les persones que prefereixen una segmentació temporo-espacial, estableixen unes normes temporals, negociades anteriorment amb la família (per a tenir flexibilitat laboral a casa) i no es proveeixen dels recursos electrònics necessaris per a facilitar la realització de les tasques laborals al context familiar. D'aquesta manera s'aconsegueix una major impermeabilitat entre ambdós contextos. En aquest cas, les trucades telefòniques per motius laborals són percebudes com a invasives (Derks et al., 2016; Golden, 2013).

Duxbury et al. (2014) van introduir el concepte dels lluitadors separadors, que coincideixen amb els hàbits laborals dels separadors però es diferencien en el significat que li donen a les TIC i en la gestió que en fan de la interferència entre el context laboral i familiar. En aquests es destaca la falta d'autodisciplina i de focus implicant una major sobrecàrrega laboral, un elevat nombre de correus electrònics i de tasques pendents després de l'horari laboral i un estrès elevat. S'autopressionen per estar disponibles 24/7 ja que no poden resistir a les pressions organitzacionals. S'ha associat aquest grup de persones amb característiques individuals obsessives i d'addició envers a la feina (Duxbury et al., 2014).

Actualment hi ha una major permeabilitat de la feina a casa que al revés (Duxbury et al., 2014). Així doncs, l'ideal per aquest factor seria identificar la millor combinació de permeabilitat i flexibilitat per tal d'evitar la invasió d'alguns dels dominis a l'altre context (Leung, 2011; Ter Hoeven et al., 2016).

d) Característiques personals

Com el mateix nom indica, aquest apartat fa referència a les característiques individuals de la persona que utilitza les TIC fora de l'horari laboral.

Alguns autors han definit perfils de persones que experimenten més burnout; persones joves, casades amb altes demandes familiars i laborals (Duxbury et al., 2014) amb una alta permeabilitat entre els límits laborals i familiars i amb una baixa flexibilitat a la feina (Leung, 2011; Mellner, 2016).

Com a característiques més generals, l'autocontrol i l'autodisciplina es destaquen com necessàries per a un millor balanç familiar quan la persona decideix la integració del mòbil al context familiar. S'emfatitza la necessitat que sigui la pròpia persona que estableixi els límits ja que l'organització no vetllarà per la gestió òptima personal del dispositiu (Duxbury et al., 2014; Gombert, Konze, Rivkin, & Schmidt, 2018; Mellner, 2016; Schlachter et al., 2018).

A la literatura també es recull alguns dels arguments presentats per les persones treballadores per a justificar un augment de l'horari laboral i una disminució del temps de descans com a característiques pròpies; trets de personalitat tipus A o bé que tenen un alt nivell de compromís laboral (Fujimoto et al., 2016; Mazmanian et al., 2013). No obstant, Derks et al. (2015) proposaren que sembla que les persones amb compromís

laboral han trobat la manera que les TIC no interfereixin negativament al domini familiar (Derks et al., 2015). Es torna a reflectir la paradoxa de les TIC en funció de la percepció que en té la persona, els beneficis que li aporta i les estratègies personals.

La percepció del control és un tema recurrent en els articles revisats, que pot tenir efectes tant beneficiosos com perjudicials per a la persona. Quan hi ha una major percepció de control, més capacitat d'afrontació sent la persona per tal de poder atendre a les possibles demandes emergents, anticipar problemes i buscar noves oportunitats organitzacionals (Barley et al., 2011; Chesley, 2014; Dettmers, Bamberg, & Seffzek, 2016; Mazmanian et al., 2013; Mellner, 2016; Schlachter et al., 2018).

D'altra banda però, també hi ha la por de poder perdre el control, per la quantitat de correus i poder perdre informació rellevant (Barley et al., 2011).

S'ha de tenir en compte que la percepció del control en l'ús de les TIC poden estar influïdes pel context sacionormatiu, esperant poder ser el treballador ideal d'acord amb les normes i expectatives comentades anteriorment (Primecz et al., 2016; Schlachter et al., 2018) o bé per tal de mantenir l'estatus professional aconseguit fins al moment (Barley et al., 2011; Mazmanian et al., 2013). Ninaus et al. (2015) en el seu estudi van diferenciar entre les persones d'Àustria i les de Hong Kong, essent les primeres les que experimentaven una major obligació interna de disponibilitat en comparació dels treballadors de Hong Kong (Ninaus et al., 2015). Es proposen com a noves possibles línies de recerca estudiar com influeixen els factors sociodemogràfics en la imposició personal de les TIC fora de l'horari laboral (Cho et al., 2019; Leung, 2011; Ninaus et al., 2015)

Com ja s'ha comentat anteriorment, Grawitch et al. (2018) va introduir, a través d'un estudi epidemiològic, que tant les diferències individuals com les demandes laborals contribueixen a l'experiència de la telepressió laboral, afegint la variable de les característiques personals a diferència de Barber & Santuzzi (2015) i proposant que la telepressió laboral, en cert grau, pot ser autoimposada (Grawitch et al., 2018). Una de les variables personals que s'ha trobat com a component important en la telepressió laboral és l'addició al treball ja que és la predisposició d'un mateix i la intencionalitat d'estar connectat altament amb la feina (Grawitch et al., 2018). Com ja s'ha comentat anteriorment, la telepressió laboral té efectes negatius per a la desvinculació psicològica amb la feina i una qualitat pobre per a dormir, augmentant els nivells de burnout i d'absentisme a la feina per motius de salut (Barber & Santuzzi, 2015; Hu et al., 2019).

No hi ha una variació única en el comportament de respondre correus en horaris no laborable (Grawitch et al., 2018). Hu et al. (2019) han trobat relació significativa entre la telepressió laboral, la desvinculació psicològica i el creuament de límits entre dominis, conclouent que les reaccions psicològiques a les demandes de la tecnologia a més d'implicar un esforç psicològic, també provoca un canvi en el comportament implicant al realització de tasques laborals en el context personal (Hu et al., 2019).

Cambier et al. (2019) també proposaren el rol que tenia l'empatia amb la telepressió laboral i el fet d'usar el telèfon fora de l'horari de treball, no es van trobar relacions significatives, per tant, l'empatia no reforça la urgència de respondre els missatges rebuts.

Finalment, Ragsdale & Hoover (2016) van proposar que la vinculació que tenia la persona treballadora amb el mòbil podia ser una demanda o un recurs personal. Els autors van trobar una relació positiva entre la vinculació amb el telèfon i la disminució dels efectes negatius del mòbil de la feina en l'exhaustió emocional i el conflicte laboral i familiar. Encara que, en general, l'ús del mòbil de la feina disminueix el benestar de la persona, semblava que el fet de tenir una vinculació més alta amb el dispositiu hi havia una millor adaptació de la situació (Ragsdale & Hoover, 2016). Cho et al. (2019) més tard va proposar que el fet d'utilitzar els missatges instantanis diàriament pot explicar el fet que no hi hagi una relació amb el burnout quan hi ha una sobrecàrrega de la comunicació instantània (Cho et al., 2019).

5.3 FEINA SUPLEMENTÀRIA I BENESTAR

e) Feina suplementària i benestar

En quant aquest últim factor proposat fa referència al fet d'haver d'estar pendent del context i la realització de tasques laborals en hores no laborables i les conseqüències pel benestar de la persona. Com a temes principals sorgeixen el conflicte familiar-laboral i el procés de recuperació de la persona.

Quan no es realitzen tasques addicionals per a desconnectar psicològicament de la feina, com per exemple a través de la relaxació, d'alguna activitat acadèmica o tenint sentiments d'autonomia al lloc de treball, hi ha un augment de la interferència entre la vida laboral i la vida familiar (Derks et al., 2012, 2015). Des de la literatura, s'ha proposat

la possibilitat que l'ús del telèfon mòbil per tasques personals pugui ajudar en la desvinculació psicològica de la feina (Quinones & Griffiths, 2017) o bé que pugui disminuir els efectes negatius quan, a més de tasques laborals, també hi hagi l'ús del mòbil per motius personals (Chesley, 2014).

No hi ha un consens a la literatura sobre l'ús de les TIC fora de l'horari laboral i el conflicte laboral-familiar. Per una banda, es proposa que l'ús de les TIC pot millorar el balanç de la vida laboral i familiar, incrementant el benestar familiar (Derks et al., 2015; Ninaus et al., 2015). S'entén que l'acceptació de les TIC en l'horari familiar implicarà una major flexibilitat de la persona treballadora en temps i situació i per tant, permetrà que la persona estigui present a la dinàmica familiar (Golden, 2013; Ninaus et al., 2015; Primecz et al., 2016), tema que ja s'ha exposat anteriorment i més relacionat amb les característiques i processos laborals i les preferències personals.

D'altra banda, també hi ha un recull de com les TIC tenen un impacte significatiu amb el conflicte laboral-familiar (Primecz et al., 2016), que està relacionat positivament amb el burnout (Derks & Bakker, 2014). Quan un ús més intensiu de les TIC fora de l'horari laboral, el conflicte laboral familiar és més elevat (Adisa et al., 2017; Derks & Bakker, 2014), i aquest actua de mediador entre el treball voluntari i una disminució del benestar personal (Schlachter et al., 2018).

Gadeyne et al. (2018) han trobat diferències en com l'ús de diverses TIC poden influir en el conflicte laboral-familiar, trobant una relació positiva entre l'ús del PC o l'ordinador portàtil i el conflicte i tensió amb el temps utilitzat en el context familiar. A diferència, les tasques realitzades amb el telèfon mòbil són percebudes menys perjudicials pel balanç de casa-feina ja que són usats durant un menor temps i implica un grau més baix de compromís que quan s'utilitza l'ordinador (Gadeyne et al., 2018). En funció de les preferències personals, la persona podrà decidir invertir en recursos per a poder integrar la feina al context familiar o si prefereix no invertir en recursos específics, com pot ser un portàtil o accés a Internet per a poder mantenir la separació entre els dominis (Derks et al., 2016; Golden, 2013).

En el conflicte laboral-familiar també juga un rol important les demandes familiars de les persones treballadores. Aquestes poden afectar en com es perceben les demandes laborals. Quan hi ha altes demandes laborals i familiars hi pot haver un increment del burnout. Alguns autors proposen situacions familiar i laborals en què una hi ha una major acceptació de les TIC i satisfacció laboral. Normalment són persones treballadores més

grans d'edat i amb demandes familiars més baixes (fills més grans d'edats o situacions de cura dels familiars grans) (Duxbury et al., 2014; Leung, 2011; Mellner, 2016).

Un altre dels temes que s'ha exposat a la literatura és la desconexió psicològica de la feina, com a component important del procés de recuperació i com aquest pot afectar a l'autocontrol del treballador al dia següent (Gombert et al., 2018). Quan hi ha un ús intensiu de les TIC en hores no laborals, hi ha una disminució en la desconexió psicològica que pot incrementar els sentiments d'exhaustió emocional (Derks et al., 2014; Van Laethem et al., 2018). Hu et al (2019) destaquen una correlació positiva entre la telepressió laboral i l'exhaustió emocional.

No s'ha trobat una relació significativa entre la telepressió laboral i la desvinculació psicològica. Ara bé, la telepressió laboral rebuda fora de l'horari de la feina provoca un lleuger augment en l'ús del mòbil de la feina que obstrueix, de manera moderada, la desvinculació de la feina (Barber & Santuzzi, 2015; Cambier et al., 2019; Chen, Huang, Gao, & Petrick, 2017; Schlachter et al., 2018; Van Laethem et al., 2018). Tant la telepressió laboral com la desvinculació psicològica estan relacionades significativament amb l'ús del mòbil de la feina (Cambier et al., 2019; Van Laethem et al., 2018). Aquestes fluctuacions en l'ús del mòbil per motius laborals en hores no laborables poden esdevenir un factor o una demanda fluctuant i una activitat consumidora d'energia que, al final del dia pot impedir la desvinculació psicològica del treball (Cambier et al., 2019; Dettmers et al., 2016; Mellner, 2016; Quinones & Griffiths, 2017) i amb el temps pot esdevenir en estat crònic (Cambier et al., 2019). Dettmers et al (2016) proposaren que quan la persona disposa dels recursos per a una major predicció- un major control dels límits- i l'adequació de l'equipament hi ha una millor recuperació i una disminució de l'exhaustió emocional (Dettmers et al., 2016).

Alguns autors no han trobat una relació significativa entre l'ús de les TIC en hores extres i els sentiments d'exhaustió emocional (Derks et al., 2014; Fujimoto et al., 2016). Així mateix un 30% de les persones que utilitzaven el mòbil per motius laborals en època de vacances no reportaren un impacte negatiu en l'experiència. Els autors justificaven aquests resultats degut a l'alt nivell d'innovació i acceptació del telèfon mòbil en el dia a dia (Chen et al., 2017).

La qualitat del son també és un dels factors que s'han considerat mediadors entre la telepressió laboral i la recuperació de la persona (Gombert et al., 2018). Les persones amb telepressió laboral reporten una disminució en la qualitat del son (Barber & Santuzzi,

2015). Així doncs, es proposa la necessitat de promoure rutines i pautes per a la higiene del son o bé proporcionar espais de descans als treballadors en el context laboral per a poder garantir una bona recuperació dels recursos d'autocontrol personals (Gombert et al., 2018).

Una altra proposta emfatitzada per Derks & Bakker (2014) és la importància que les organitzacions siguin conscients dels efectes de les TIC i que fomentin que les persones estableixin límits entre la vida familiar i la vida del treball (Derks & Bakker, 2014).

Seguint a la proposta de Schlachter et al. (2017) s'adapta el model que van proposar per establir un marc més clarificador. Aquest model proposat té la intenció de poder exposar la influència que tenen les temàtiques explicades anteriorment amb el benestar de la persona treballadora. L'ús de les TIC amb la influència de les normes organitzacionals i les característiques personals provoca l'extensió del treball que tindrà un efecte sobre el benestar del treballador. Aquest benestar està influenciat tant per l'extensió laboral, com les característiques individuals de la persona com pel context organitzacional.

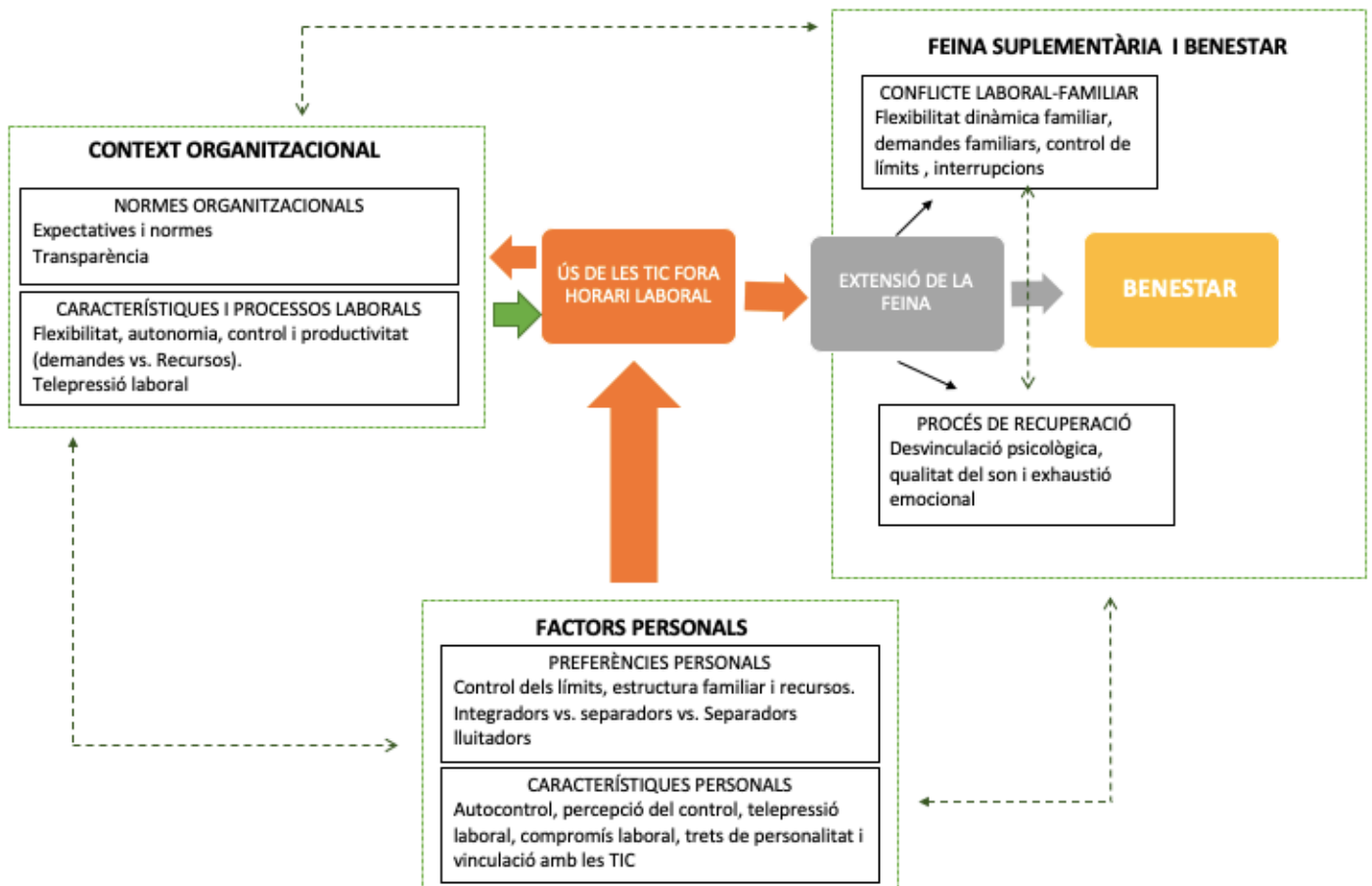


Figura 2. Adaptació proposta de model de l'ús de les TIC fora horari laboral i benestar (Schlachter et al., 2018). Elaboració pròpia. Informació extreta de (Schlachter et al., 2018)

6. CONCLUSIÓ

En aquest projecte s'ha intentat revisar i exposar el context actual sobre l'ús de les TIC en horari no laboral i com influeix en el benestar de la persona treballadora i s'ha adaptat un model (Schlachter et al., 2018), per tal de clarificar com les variables exposades influeixen en el benestar.

A trets generals, no hi ha un clar consens sobre com les TIC usades en hores no laborals afecten al benestar de la persona. A través de la literatura revisada hi ha una diferenciació de posicions en la majoria de les variables analitzades.

Alguns autors descriuen l'ús de les TIC com una paradoxa d'autonomia (Mazmanian et al., 2013; Ter Hoeven et al., 2016) o bé com una espasa de doble fulla (Fujimoto et al., 2016; Primecz et al., 2016) ja que tant té efectes beneficiosos com perjudicials.

A través de la revisió bibliogràfica, crec que les característiques personals són les que tenen un paper important en com les TIC i les normes organitzatives que les emmarquen són percebudes per la persona. Al final les organitzacions estan formades per persones i les característiques personals, com l'autocontrol i l'autodisciplina, es poden treballar i potenciar. Duxbury et al. (2014) reflecteix els rols fonamentals que tenen l'autodisciplina i l'autocontrol en relació a les TIC, en la necessitat que sigui la persona que tingui un rol actiu en decidir com vol que les TIC laborals siguin introduïdes en el seu dia a dia. Des de la Psicologia Ocupacional Positiva, crec són aquestes característiques i preferències personals les que s'han de potenciar. Quan una persona sap com gestionar les TIC o coneix com li afectaran en el seu domini personal després podrà decidir com vol que sigui el procés d'incorporació o de separació de les TIC per motius laborals. Tot i així no podem deixar de tenir en compte les normes organitzacionals emmarcades en una cultura d'estar sempre disponible. Som les pròpies persones que hem creat aquesta cultura? Es necessita més recerca en aquest àmbit, en les problemàtiques que estan naixent de la interacció entre les TIC i el context personal del treballador per tal de poder treure el màxim rendiment i beneficis de les TIC (Primecz et al., 2016).

És interessant l'emergent concepte de la telepressió laboral i com aquest ha anat evolucionant i anirà evolucionant i l'impacte que tindrà tant a la persona com a la organització.

Un dels altres temes que afecta tant a nivell personal com en el context organitzacional és el control o la percepció del control que té la persona sobre les tasques laborals. Crec que és un tema en el que es podria indagar molt més ja que és un dels factors claus i justificatius pel qual s'accepta la introducció de les TIC per motius laborals en el dia a dia de la persona. El control, que per una banda sembla un aspecte molt positiu que pot

proporcionar autonomia per a la persona treballadora, però alhora acaba conduint a una dependència de les notificacions del telèfon per tal de no perdre cap informació que pugui ser rellevant o que no es pugui prendre decisions per la falta de disponibilitat. Crec que, a nivell professional i organitzacional hem d'aprendre a distanciar-nos d'aquesta cultura immersos de la immediatesa i del "sempre a punt" ja que a llarga durada pot acabar provocant problemes perjudicials de salut (Cambier et al., 2019).

En quant al context organitzacional, com ja s'ha anat comentant, és necessari que hi hagi més sessions informatives i més transparència en les normes d'ús de les TIC fora de l'horari laboral per part de la organització i menys expectatives, moltes vegades autoimposades i perjudicials per a la salut del treballador (Cambier et al., 2019; Derks et al., 2015, 2014; Ter Hoeven et al., 2016). Alguns autors descarten la necessitat de proposar normes restrictives sobre l'ús de les TIC en horari no laboral, emfatitzant la importància que sigui la pròpia persona que pugui decidir pel seu compte (Adisa et al., 2017).

Actualment hi ha aplicacions i configuracions de paràmetres, en el cas del correu electrònic, per tal que aquelles persones que prefereixen crear límits entre la feina i la altres àmbits personals puguin fer-ho (Cambier et al., 2019; Gadeyne et al., 2018). En aquest projecte també es fa patent, la necessitat de promoure líders en la gestió d'equips que puguin ser models pels treballadors (Ter Hoeven et al., 2016), ser conscients de les preferències del seus treballadors i actuar en base d'acords comuns. En cas que alguns dels integrants de la organització prefereixin treballar en hores no laborables, serà important tenir en compte l'impacte negatiu que tenen les trucades telefòniques fora de l'horari laboral, en comparació al correu electrònic.

Per tal de disminuir les interrupcions en l'horari personal del treballador, alguns autors han destacat la possibilitat de fer guàrdies els caps de setmana (Mellner, 2016) que implica la disponibilitat del mòbil durant aquell període de temps en cas necessari, entenent que hi ha feines que el flux de comunicació és constant. Un dels reptes actuals, però, és la globalització de les organitzacions provocant que hi hagi comunicació a nivell mundial en el que hi ha diferències horàries. S'ha de trobar un equilibri entre la possibilitat de comunicació amb les organitzacions i/o treballadors externs però garantint la possibilitat de descans de la persona treballadora.

En quant a les feina suplementària i benestar, comentar tant el conflicte laboral-familiar com el procés de recuperació de la persona. En el primer cas, es fa patent la necessitat

que hi hagi un consens entre els integrants de la família en com usar les TIC per motius laborals en el context familiar. D'aquesta manera sembla que el conflicte pot disminuir i encara més si les tasques laborals poden ser gestionades des del telèfon mòbil (Gadeyne et al., 2018). Alguns autors han definit característiques familiars com un factor també a tenir en compte en la influència de les TIC en el domini familiar, en termes que quan hi ha una demanda familiar alta hi ha una major dificultat per a la incorporació de les TIC en el context familiar, a diferència de persones amb demandes familiar més baixes (els fills són més grans o cura de persones grans) hi ha una major acceptació de l'ús de les TIC a casa (Duxbury et al., 2014; Leung, 2011; Mellner, 2016).

La literatura s'ha focalitzat sobretot en el conflicte laboral-familiar, però cada vegada es fa més patent també la necessitat d'examinar el temps personal, més general, ja sigui temps dedicat a la família, com a les amistats o per a la realització d'activitats d'interès personal o hobbies.

En el cas del procés de recuperació de la persona, es podria concloure que el fet d'utilitzar el mòbil per motius laborals fora de l'horari laboral dificulta el procés de desvinculació psicològica del treball que pot acabar perjudicant al benestar de la persona treballadora. A la literatura no s'acaba d'explicitar si l'ús del mòbil per motius laborals implica el fet d'haver de gestionar tasques o activitats o bé si és el fet d'estar pendent de les notificacions rebudes, el que no permet una correcta desconnexió. Gombert et al. (2018) emfatitzen la qualitat del son com a mediador per a una bona recuperació de la persona i l'ús del telèfon mòbil.

6.1 LIMITACIONS I PROPOSTES DE FUTUR

A nivell general, les TIC encara estan evolucionant més ràpid que la investigació (Schlachter et al., 2018), fet que es veu reflectit entre la literatura revisada i la realitat social i organitzacional actual. Només un article analitzat (Cho et al., 2019) estudia en com la missatgeria instantània afecta en l'ambigüitat del rol i el conflicte del rol. En un moment social en què l'ús del WhatsApp s'ha estès en tots els àmbits de la vida, seria interessant poder estudiar en com aquest influeix en la vida laboral i en la desconnexió psicològica de la persona, en comparació dels correus electrònics.

La gran majoria dels articles revisats, la població estudiada era amb nivell educatiu alts i ocupants posicions altes a les organitzacions. Seria interessant poder estudiar com aquesta disponibilitat de 24/7 també pot afectar a totes les persones treballadores de la organització, i com es diferencien entre les diverses posicions ocupades.

També, seria interessant poden aprofundir en la gestió tant organitzacional com personal, quan la persona treballadora no disposa dels recursos (tant econòmics o per decisió personal) per a disposar de les TIC i quan hi ha una política d'integració per part de la organització.

En un primer moment, es va intentar poder diferenciar entre les persones que usaven el mòbil personal per motius laborals o si les persones disposaven d'un mòbil de la feina. No ha estat possible fer aquesta diferenciació ja que no sempre es detallava. Alguns articles emfatitzen les expectatives que es poden generar en front del mòbils de la feina però no s'analiza en detall els efectes finals. Seria interessant poder fer un anàlisi més exhaustiu sobre les expectatives i l'ús del mòbil de la feina també per motius personals.

Una de la principals limitacions d'aquesta investigació és la metodologia emprada, que tot i que la revisió s'ha basat en dades primàries, exceptuant una revisió bibliogràfica, no es poden establir inferències causals. Tanmateix, en aquest projecte no s'han diferenciat entre investigacions qualitatives i quantitatives a l'hora de fer la redacció ni la proposta del model. S'han tractat totes les dades de la mateix manera, emfatitzant els resultats obtinguts per a poder fer la proposta ja presentada en apartats anterior. Una de les propostes més repetides a la literatura és la necessitat de conduir estudis longitudinals per a poder examinar els efectes de l'ús de les TIC a llarg termini.

Un altre aspecte a tenir en compte és que aquest projecte s'ha basat en l'anàlisi d'articles acadèmics en anglès ja que les publicacions obtingudes en castellà eren escasses i no complien amb els criteris d'inclusió. Per tant, la lectura ha estat feta amb aquest idioma amb la traducció consegüent al català per a l'anàlisi dels articles i per a la redacció del projecte. En aquest sentit, també s'ha de tenir en compte la informació que es pot haver mal interpretat o no s'hagi pogut entendre correctament.

La dispersió geogràfica dels articles publicats també és un factor a tenir en compte ja que hi ha factors sociodemogràfics i culturals que poden influir en la percepció que tenen les persones treballadores sobre les TIC i en la manera diferent que es pot definir el benestar o bé es pot percebre altres processos com la recuperació, el conflicte familiar-laboral, etc.

La temporalització marcada pel calendari acadèmic també ha estat una limitació per a la realització d'aquest treball, havent de delimitar l'àmbit de la recerca. Un dels motius pels

quals vaig decidir indagar en aquest àmbit fou pel desconeixement teòric en aquest i perquè l'ús de les TIC fora de l'horari laboral és un fet molt recurrent en el dia a dia i tenia ganes de conèixer en com aquestes influeixen en el benestar. La informació en aquest àmbit és molt variada i contraposada, sense un acord clar. Crec que amb una major temporalització podria haver fet un anàlisi més exhaustiu i poder haver extret conclusions més clarificadores.

Una altra limitació en el treball és el concepte sobre la Psicologia Ocupacional Positiva. És un tema que a nivell de la psicologia en general està despuntant, però quan he intentat relacionar-ho amb les noves tecnologies, no he trobat cap publicació sobre com promoure l'ús positiu de les TIC. Tanmateix, en un primer moment, i per la literatura revisada em vaig proposar estudiar en com les TIC influeixen en el compromís laboral, però a partir de les paraules claus proposades vaig trobar que el compromís laboral actua com un factor pel benestar de la persona, per aquest motiu vaig decidir canviar l'objectiu de compromís laboral per benestar. Finalment, vaig decidir definir l'interval d'ús de la tecnologia per a poder concretar més un àmbit de revisió i per raons de temporalitat. Per tant, en investigacions futures seria interessant poder incorporar l'ús de les TIC en horari laboral i en horari no laboral, i poder comparar els beneficis i perjudicis en els dos àmbits.

Una possible investigació en el futur, coneixent actualment l'àmbit i les interaccions entre diversos processos, seria la realització d'un estudi longitudinal comparant l'ús del mòbil en l'àmbit laboral i en l'àmbit personal, no només a nivell de percepcions de la persona, sinó que també realitzant un control quantitatiu del temps dedicat a l'ús del mòbil per motius laborals i personals en l'àmbit personal i laboral respectivament.

7. REFERÈNCIES BIBLIOGRÀFIQUES

- Adisa, T. A., Gbadamosi, G., & Osabutey, E. L. C. (2017). What happened to the border? The role of mobile information technology devices on employees' work-life balance. *Emerald Publishing Limited, 46*(8), 1651–1671. <https://doi.org/10.1108/PR-08-2016-0222>
- Alonso, N. S. (2018). Apagar el mòbil en la playa, un derecho laboral. Retrieved November 16, 2019, from https://elpais.com/economia/2018/07/12/actualidad/1531410752_146973.html
- Ashforth, B. E., Kreiner, G. E., & Fugate, M. (2000). All in a Day's Work: Boundaries and Micro Role Transitions. *The Academy of Management Review, 25*(3), 472. <https://doi.org/10.2307/259305>
- Bakker, A. B., & Bal, P. M. (2010). Weekly work engagement and performance: A study among starting teachers. *Journal of Occupational and Organizational Psychology, 83*(1), 189–206. <https://doi.org/10.1348/096317909X402596>
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The Job Demands-Resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology, 22*(3), 309–328. <https://doi.org/10.1108/02683940710733115>
- Bakker, A. B., Rodríguez-Muñoz, A., & Derks, D. (2012). La emergencia de la psicología de la salud ocupacional positiva. *Psicothema, 24*(1), 66–72.
- Barber, L. K., & Santuzzi, A. M. (2015). Please Respond ASAP: Workplace Telepressure and Employee Recovery. *Journal of Occupational Health Psychology, 20*(2), 172–189. <https://doi.org/10.1037/a0038278>
- Barley, S. R., Meyerson, D. E., & Grodal, S. (2011). E-mail as a source and symbol of stress. *Organization Science, 22*(4), 887–906. <https://doi.org/10.1287/orsc.1100.0573>
- BBCnews. (2012). Volkswagen turns off Blackberry email after work hours - BBC News. Retrieved November 17, 2019, from <https://www.bbc.com/news/technology-16314901>
- Butts, M. M., Becker, W. J., & Boswell, W. R. (2015). Hot buttons and time sinks: The effects of electronic communication during nonwork time on emotions and work-nonwork conflict. *Academy of Management Journal, 58*(3), 763–788. <https://doi.org/10.5465/amj.2014.0170>
- Cambier, R., Derks, D., & Vlerick, P. (2019). Detachment from work: A diary study on telepressure, smartphone use and empathy. *Psychologica Belgica, 59*(1), 227–245. <https://doi.org/10.5334/pb.477>

- Chen, C.-C., Huang, W.-J., Gao, J., & Petrick, J. F. (2017). Antecedents and Consequences of Work-Related Smartphone Use on Vacation: An exploratory Study of Taiwanese Tourists. *Journal of Travel Research, 57*(6), 743–756. <https://doi.org/10.1177/0047287517714907>
- Chesley, N. (2014). Information and communication technology use, work intensification and employee strain and distress. *Work, Employment and Society, 28*(4), 589–610. <https://doi.org/10.1177/0950017013500112>
- Cho, J., Lee, H. E., & Kim, H. (2019). Effects of communication-oriented overload in mobile instant messaging on role stressors, burnout, and turnover intention in the workplace. *International Journal of Communication, 13*, 1743–1763.
- Codina, L. (2018). *Revisiones bibliográficas sistematizadas. Procedimientos generales y Framework para Ciencias Humanas y Sociales*.
- Cué, M., Guillermo, B., Alonso, D., Ana, I. I., & Díaz, G. (2008). El artículo de revisión. *Revista Cubana de Salud Pública, 34*(4).
- Derks, D., & Bakker, A. B. (2014). Smartphone Use, Work-Home Interference, and Burnout: A Diary Study on the Role of Recovery. *Applied Psychology, 63*(3), 411–440. <https://doi.org/10.1111/j.1464-0597.2012.00530.x>
- Derks, D., Bakker, A. B., Peters, P., & van Wingerden, P. (2016). Work-related smartphone use, work–family conflict and family role performance: The role of segmentation preference. *Human Relations, 69*(5), 1045–1068. <https://doi.org/10.1177/0018726715601890>
- Derks, D., Ten Brummelhuis, L. L., Zecic, D., & Bakker, A. B. (2012). Switching on and off ...: Does smartphone use obstruct the possibility to engage in recovery activities? *European Journal of Work and Organizational Psychology, 23*(1), 80–90. <https://doi.org/10.1080/1359432X.2012.711013>
- Derks, D., van Duin, D., Tims, M., & Bakker, A. B. (2015). Smartphone use and work-home interference: The moderating role of social norms and employee work engagement. *Journal of Occupational and Organizational Psychology, 88*(1), 155–177. <https://doi.org/10.1111/joop.12083>
- Derks, D., van Mierlo, H., & Schmitz, E. B. (2014). A diary study on work-related smartphone use, psychological detachment and exhaustion: Examining the role of the perceived segmentation norm. *Journal of Occupational Health Psychology, 19*(1), 74–84. <https://doi.org/10.1037/a0035076>
- Dettmers, J., Bamberg, E., & Seffzek, K. (2016). Characteristics of Extended Availability for Work: The Role of Demands and Resources. *International Journal of Stress*

- Management Association*, 23(3), 276–297. <https://doi.org/10.1037/str0000014>
- Diaz, I., Chiaburu, D. S., Zimmerman, R. D., & Boswell, W. R. (2012). Communication technology: Pros and cons of constant connection to work. *Journal of Vocational Behavior*, 80(2), 500–508. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2011.08.007>
- Duxbury, L., Higgins, C., Smart, R., & Stevenson, M. (2014). Mobile Technology and Boundary Permeability. *British Journal of Management*, 25(3), 570–588. <https://doi.org/10.1111/1467-8551.12027>
- Ebola, J. (2017). Es hora de apagar el móvil | Tecnología | EL PAÍS. Retrieved November 16, 2019, from https://elpais.com/tecnologia/2017/02/24/actualidad/1487959523_030409.html
- EU-OSHA. (2014). *Calculating the cost of work-related stress and psychosocial risks*. *Www.Healthy-Workplaces.Eu*. <https://doi.org/10.2802/20493>
- Fàbregues, S. (2018). Main steps of the research process. Retrieved January 9, 2020, from <http://cv.uoc.edu/webapps/xwiki/wiki/matm65541en/view/Main/Main+steps+of+the+research+process#H1.Step1:Identifyingaresearchproblem>
- Femmine, L. D. (2019). Apague el móvil en la playa, su empresa lo tiene que asumir | Economía | EL PAÍS. Retrieved November 16, 2019, from https://elpais.com/economia/2019/08/15/actualidad/1565897749_518990.html
- Fujimoto, Y., Ferdous, A. S., Sekiguchi, T., & Sugianto, L.-F. (2016). The effect of mobile technology usage on work engagement and emotional exhaustion in Japan. *Journal of Business Research*, 69(2016), 3315–3323. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2016.02.013>
- Gadeyne, N., Verbruggen, M., Delanoeije, J., & De Cooman, R. (2018). All wired, all tired? Work-related ICT-use outside work hours and work-to-home conflict: The role of integration preference, integration norms and work demands. *Journal of Vocational Behavior*, 107, 86–99. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2018.03.008>
- Gajendran, R. S., & Harrison, D. A. (2007). The Good, the Bad, and the Unknown About Telecommuting: Meta-Analysis of Psychological Mediators and Individual Consequences. *Journal of Applied Psychology*, 92(6), 1524–1541. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.92.6.1524>
- Gil-Monte, P. R. (2009). Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública. *Revista Espanola de Salud Publica*, 83(2), 169–173. <https://doi.org/10.1590/s1135-57272009000200003>
- Gil-Monte, P. R. (2012). Psychosocial risks at work and occupational health. *Revista*

- Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 29(2), 237–241.
<https://doi.org/10.1590/S1726-46342012000200012>
- Golden, A. G. (2013). The Structuration of Information and Communication Technologies? and Work Life Interrelationships: Shared Organizational and Family Rules and Resources and Implications for Work in a High-Technology Organization. *Communication Monographs*, 80(1), 101–124.
- Gombert, L., Konze, A. K., Rivkin, W., & Schmidt, K. H. (2018). Protect your sleep when work is calling: How work-related smartphone use during non-work time and sleep quality impact next-day self-control processes at work. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 15(8), 1–15.
<https://doi.org/10.3390/ijerph15081757>
- González-Romá, V., Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., & Lloret, S. (2006). Burnout and work engagement: Independent factors or opposite poles? *Journal of Vocational Behavior*, 68(1), 165–174. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2005.01.003>
- Grawitch, M. J., Werth, P. M., Palmer, S. N., Erb, K. R., & Lavigne, K. N. (2018). Self-imposed pressure or organizational norms? Further examination of the construct of workplace telepressure. *Stress and Health*, 34(2), 306–319.
<https://doi.org/10.1002/smi.2792>
- Guirao-Goris, J. A., Salas, A. O., & Ferrandis, E. F. (2008). El artículo de revisión. *Revista Iberoamericana de Enfermería*, 1(1), 1–25. Retrieved from <http://revista.enfermeriacomunitaria.org/articuloCompleto.php?ID=7>. Consultado el 23/07/2008
- Hislop, D., & Axtell, C. (2011). Mobile phones during work and non-work time: A case study of mobile, non-managerial workers. *Information and Organization*, 21(1), 41–56. <https://doi.org/10.1016/j.infoandorg.2011.01.001>
- Hu, X., Santuzzi, A. M., & Barber, L. K. (2019). Disconnecting to detach: The role of impaired recovery in negative consequences of workplace telepressure. *Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones*, 35(1), 9–15.
<https://doi.org/10.5093/jwop2019a2>
- Jefatura del Estado. Ley 33/2011, de 4 de octubre, General de Salud Pública (2011).
- Leung, L. (2011). Effects of ICT connectedness, permeability, flexibility, and negative spillovers on burnout and job and family satisfaction. *Human Technology*, 7(3), 250–267. Retrieved from www.humantechnology.jyu.fi
- Lieke L. ten Brummelhuis, Arnol B. Bakker, Jorn Hetland, & Liesbeth Keulemans. (2012). Do new ways of working foster work engagement? *Psicothema*, 24(1), 113–120.

Retrieved from www.psicothema.com

- Mazmanian, M., Orlikowski, W. J., & Yates, J. A. (2013). The autonomy paradox: The implications of mobile email devices for knowledge professionals. *Organization Science, 24*(5), 1337–1357. <https://doi.org/10.1287/orsc.1120.0806>
- Mellner, C. (2016). After-hours availability expectations, work-related smartphone use during leisure, and psychological detachment: The moderating role of boundary control. *International Journal of Workplace Health Management, 9*(2), 146–164. <https://doi.org/10.1108/IJWHM-07-2015-0050>
- Ninaus, K., Diehl, S., Terlutter, R., Chan, K., Huang, A., & Erlandsson, S. (2015). Benefits and stressors - Perceived effects of ICT use on employee health and work stress: An exploratory study from Austria and Hong Kong. *International Journal of Qualitative Studies on Health and Well-Being, 10*, 1–16. <https://doi.org/10.3402/qhw.v10.28838>
- Ongori, H., & Migiro, S. O. (2010). Information and communication technologies adoption in SMEs: literature review. *Journal of Chinese Entrepreneurship, 2*(1), 93–104. <https://doi.org/10.1108/17561391011019041>
- Organización Mundial de la Salud. (2019). Preguntas más frecuentes. Retrieved November 21, 2019, from <https://www.who.int/es/about/who-we-are/frequently-asked-questions>
- Piszczek, M. M. (2017). Boundary control and controlled boundaries: Organizational expectations for technology use at the work-family interference. *Journal of Organizational Behavior, 38*, 592–611. <https://doi.org/10.1002/job>
- Primecz, H., Toarniczky, A., Kiss, C., Csillag, S., Szilas, R., Milassin, A., & Bácsi, K. (2016). Information and communications technology's impact on work-life interference: Cases of "Employee-friendly organizations." *Intersections East European Journal of Society and Politics, 2*(3), 61–84. <https://doi.org/10.17356/ieejsp.v2i3.158>
- Quinones, C., & Griffiths, M. D. (2017). The impact of daily emotional demands, job resources and emotional effort on intensive internet use during and after work. *Computers in Human Behavior, 76*, 561–575. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2017.07.020>
- Ragsdale, J. M., & Hoover, C. S. (2016). Cell phones during nonwork time: A source of job demands and resources. *Computer in Human Behaviour, 57*, 54–60. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2015.12.017>
- Rodríguez-Gómez, D., & Valldeoriola, J. (2015). Introducció als mètodes i tècniques d'anàlisi en l'àmbit laboral. In M. Martínez, E. Motellón, S. Nieto, D. Rodríguez-

- Gómez, I. Sanjuán, & J. Vallderiola (Eds.), *Mètodes i tècniques d'anàlisi en l'àmbit laboral* (1st ed., pp. 5–63). Barcelona: Oberta UOC Publishing S.L.
- Rodríguez Muñoz, A., & Bakker, A. (2012). Introducción a la psicología de la salud ocupacional positiva. *Psicothema*, *24*(1), 62–65.
- Roussos, A. J. (2011). Preparación de una revisión bibliográfica para su publicación. Cuando un solo artículo nos habla de muchos trabajos. *Reportes de Investigación*, *1*, 1–7.
- Salanova, M. M., Martínez, I. M., & Llorens, S. (2014). Una mirada más "positiva" a la salud ocupacional desde la psicología organizacional positiva en tiempos de crisis: aportaciones desde el equipo de investigación WoNT. *Papeles Del Psicólogo*, *35*(1), 22–30. Retrieved from <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=77830184004>
- Schaufeli, W. B. (2004). The future of occupational health. *Applied Psychology: An International Review*, *53*(4), 502–517. <https://doi.org/10.1136/bmj.1.4646.156>
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, *25*(3), 293–315. <https://doi.org/10.1002/job.248>
- Schlachter, S., McDowall, A., Cropley, M., & Inceoglu, I. (2018). Voluntary Work-related Technology Use during Non-work Time: A Narrative Synthesis of Empirical Research and Research Agenda. *International Journal of Management Reviews*, *20*(4), 825–846. <https://doi.org/10.1111/ijmr.12165>
- Ter Hoeven, C. L., van Zoonen, W., & Fonner, K. L. (2016). The practical paradox of technology: The influence of communication technology use on employee burnout and engagement. *Communication Monographs*, *83*(2), 239–263. <https://doi.org/10.1080/03637751.2015.1133920>
- Towers, I., Duxbury, L., Higgins, C., & Thomas, J. (2006). Time thieves and space invaders: technology, work and the organization. *Journal Of Organizational Change Management*, *19*(5), 593–618. <https://doi.org/10.1108/09534810610686076>
- Van Laethem, M., van Vianen, A. E. M., & Derks, D. (2018). Daily fluctuations in smartphone use, psychological detachment, and work engagement: The role of workplace telepressure. *Frontiers in Psychology*, *9*(1808), 1–12. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2018.01808>
- Velandia, J. H. M., & Pinilla, N. A. (2013). De la salud ocupacional a la gestión de la seguridad y salud en el trabajo: más que semántica, una transformación del sistema general de riesgos laborales. *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, *23*(48), 21–31. Retrieved from <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81828690003>

Xie, J., Ma, H., Zhou, Z. E., & Tang, H. (2017). Work-related use of information and communication technologies after hours (W_ICTs) and emotional exhaustion: A mediated moderation model. *Computers in Human Behavior, 79*, 94–104. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2017.10.023>

8. ANNEX

a. ANNEX1. TAULA AMB LA CLASSIFICACIÓ DELS ARTICLES PER FACTORS PROPOSATS

Taula2.

Classificació de les publicacions revisades per factors proposats

FACTOR	TÍTOL	AUTORS I ANY	PAÍS	METODOLOGIA (Fàbregues, 2018)
NORMES ORGANITZACIONALS	<i>E-mails as a Source and Symbol of Stress</i>	Barley, et al. (2011)	EUA	Mètode mixt
	<i>Effects of ICT connectedness, permeability, flexibility and negative spillovers on burnout and job and family satisfaction</i>	Leung (2011)	Xina	Quantitatiu
	<i>Switching on and off ... : Does smartphone use obstruct the possibility to engage in recovery activities?</i>	Derks et al. (2012)	Holanda	Quantitatiu
	<i>The Autonomy Paradox: The Implications of Mobile Email Devices for Knowledge Professionals</i>	Mazmanian et al. (2013)	EUA	Qualitatiu
	<i>The Structuration of Information and Communication Technologies and Work Life Interrelationships: Shared Organizational and Family Rules and Resources and Implications for Work in a High-Technology Organization</i>	Golden (2013)	EUA	Qualitatiu
	<i>Information and communication technology use, work intensification and employee strain and distress</i>	Chesley (2014)	EUA	Quantitatiu
	<i>A Diary Study on Work-Related Smartphone Use, Psychological Detachment and Exhaustion: Examining the Role of the Perceived Segmentation Norm</i>	Derks et al. (2014)	Holanda	Quantitatiu
	<i>Smartphone Use, Work-Home Interference, and Burnout: A Diary Study on the Role of Recovery</i>	Derks & Bakker (2014)	Holanda	Quantitatiu
	<i>Mobile Technology and Boundary Permeability</i>	Duxbury et al. (2014)	Canadà	Qualitatiu
	<i>Smartphone use and work-home interference: The moderating role of social norms and employee work engagement</i>	Derks et al. (2015)	Holanda	Quantitatiu
<i>Benefits and stressors ? Perceived effects of ICT use</i>	Ninaus et al. (2015)	Àustria i Xina	Qualitatiu	

	<i>on employee health and work stress: An exploratory study from Austria and Hong Kong</i>			
	<i>Information and Communications Technology's Impact on Work-life Interference: Cases of 'Employee-friendly Organizations</i>	Primecz, et al. (2016)	Hongria	Qualitatiu
	<i>After-hours availability expectations, work-related smartphone use during leisure, and psychological detachment: The moderating role of boundary control</i>	Mellner (2016)	Suècia	Quantitatiu
	<i>The practical paradox of technology: The influence of communication technology use on employee burnout and engagement</i>	Ter Hoeven (2016)	Holanda	Quantitatiu
	<i>All wired, all tired? Work-related ICT-use outside work hours and work-to-home conflict: The role of integration preference, integration norms and work demands</i>	Gadeyne et al. (2018)	Bèlgica	Quantitatiu
	<i>Daily Fluctuations in Smartphone Use, Psychological Detachment, and Work Engagement: The Role of Workplace Telepressure</i>	Van Laethem, et al. (2018)	Holanda	Quantitatiu
	<i>Voluntary Work-related Technology Use during Non-work Time: A Narrative Synthesis of Empirical Research and Research</i>	Schlachter, et al. (2018)		Revisió bibliogràfica
	<i>Effects of Communication-Oriented Overload in Mobile Instant Messaging on Role Stressors, Burnout, and Turnover Intention in the Workplace</i>	Cho, et al. (2019)	Corea	Quantitatiu
	<i>Detachment from Work: A Diary Study on Telepressure, Smartphone Use and Empathy</i>	Cambier et al. (2019)	Bèlgica	Quantitatiu
CARACTERÍSTIQUES I PROCESSOS LABORALS	<i>E-mails as a Source and Symbol of Stress</i>	Barley, et al. (2011)	EUA	Mètode mixt
	<i>The Autonomy Paradox: The Implications of Mobile Email Devices for Knowledge Professionals</i>	Mazmanian et al. (2013)	EUA	Qualitatiu
	<i>Information and communication technology use, work intensification and employee strain and distress</i>	Chesley (2014)	EUA	Quantitatiu
	<i>Mobile Technology and Boundary Permeability</i>	Duxbury et al. (2014)	Canadà	Qualitatiu
	<i>Please Respond ASAP: Workplace Telepressure and Employee Recovery</i>	Barber & Santuzzi (2015)	EUA	Quantitatiu

	<i>Benefits and stressors ? Perceived effects of ICT use on employee health and work stress: An exploratory study from Austria and Hong Kong</i>	Ninaus et al. (2015)	Àustria i Xina	Qualitativa
	<i>The practical paradox of technology: The influence of communication technology use on employee burnout and engagement</i>	Ter Hoeven (2016)	Holanda	Quantitatiu
	<i>The effect of mobile technology usage on work engagement and emotional exhaustion in Japan</i>	Fujimoto et al. (2016)	Japó	Quantitatiu
	<i>Boundary control and controlled boundaries: Organizational expectations for technology use at the work-family interface</i>	Piszczek (2017)	EUA	Quantitatiu
	<i>Voluntary Work-related Technology Use during Non-work Time: A Narrative Synthesis of Empirical Research and Research</i>	Schlachter, et al. (2018)		Revisió bibliogràfica
	<i>Self-imposed pressure or organizational norms? Further examination of the construct of workplace telepressure</i>	Grawitch et al. (2018)	EUA	Quantitatiu
	<i>Effects of Communication-Oriented Overload in Mobile Instant Messaging on Role Stressors, Burnout, and Turnover Intention in the Workplace</i>	Cho, et al. (2019)	Corea	Quantitatiu
	<i>Disconnecting to Detach: The Role of Impaired Recovery in Negative Consequences of Workplace Telepressure</i>	Hu et al. (2019)	EUA	Quantitatiu
	<i>Detachment from Work: A Diary Study on Telepressure, Smartphone Use and Empathy</i>	Cambier et al. (2019)	Bèlgica	Quantitatiu
PREFERÈNCIES PERSONALS	<i>Effects of ICT connectedness, permeability, flexibility and negative spillovers on burnout and job and family satisfaction</i>	Leung (2011)	Xina	Quantitatiu
	<i>The Structuration of Information and Communication Technologies and Work Life Interrelationships: Shared Organizational and Family Rules and Resources and Implications for Work in a High-Technology Organization</i>	Golden (2013)	EUA	Quantitatiu
	<i>A Diary Study on Work-Related Smartphone Use, Psychological Detachment and Exhaustion: Examining the Role of the Perceived Segmentation Norm</i>	Derks et al. (2014)	Holanda	Quantitatiu

<i>Mobile Technology and Boundary Permeability</i>	Duxbury et al. (2014)	Canadà	Qualitatiu
<i>Smartphone use and work-home interference: The moderating role of social norms and employee work engagement</i>	Derks et al. (2015)	Holanda	Quantitatiu
<i>Benefits and stressors ? Perceived effects of ICT use on employee health and work stress: An exploratory study from Austria and Hong Kong</i>	Ninaus et al. (2015)	Àustria i Xina	Qualitativa
<i>Work-related smartphone use, work-family conflict and family role performance: The role of segmentation preference</i>	Derks et al. (2016)	Holanda	Quantitatiu
<i>After-hours availability expectations, work-related smartphone use during leisure, and psychological detachment: The moderating role of boundary control</i>	Mellner (2016)	Suècia	Quantitatiu
<i>What happened to the border? The role of mobile information technology devices on employees' work-life balance</i>	Adisa et al. (2017)	Anglaterra	Qualitatiu
<i>Boundary control and controlled boundaries: Organizational expectations for technology use at the work-family interface</i>	Piszczek (2017)	EUA	Quantitatiu
<i>Work-related use of information and communication technologies after hours (W-ICTs) and emotional exhaustion: A mediated moderation model</i>	Xie et al. (2017)	Xina	Quantitatiu
<i>Daily Fluctuations in Smartphone Use, Psychological Detachment, and Work Engagement: The Role of Workplace Telepressure</i>	Van Laethem, et al. (2018)	Holanda	Quantitatiu
<i>Voluntary Work-related Technology Use during Non-work Time: A Narrative Synthesis of Empirical Research and Research</i>	Schlachter, et al. (2018)		Revisió bibliogràfica
<i>All wired, all tired? Work-related ICT-use outside work hours and work-to-home conflict: The role of integration preference, integration norms and work demands</i>	Gadeyne et al. (2018)	Bèlgica	Quantitatiu
<i>Effects of Communication-Oriented Overload in Mobile Instant Messaging on Role Stressors, Burnout, and Turnover Intention in the Workplace</i>	Cho, et al. (2019)	Corea	Quantitatiu

CARACTERÍSTIQUES PERSONALS	<i>Effects of ICT connectedness, permeability, flexibility and negative spillovers on burnout and job and family satisfaction</i>	Leung (2011)	Xina	Quantitatiu
	<i>E-mails as a Source and Symbol of Stress</i>	Barley, et al. (2011)	EUA	Mètode mixt
	<i>The Autonomy Paradox: The Implications of Mobile Email Devices for Knowledge Professionals</i>	Mazmanian et al. (2013)	EUA	Qualitatiu
	<i>Information and communication technology use, work intensification and employee strain and distress</i>	Chesley (2014)	EUA	Quantitatiu
	<i>Mobile Technology and Boundary Permeability</i>	Duxbury et al. (2014)	Canadà	Qualitatiu
	<i>Smartphone use and work-home interference: The moderating role of social norms and employee work engagement</i>	Derks et al. (2015)	Holanda	Quantitatiu
	<i>Benefits and stressors? Perceived effects of ICT use on employee health and work stress: An exploratory study from Austria and Hong Kong</i>	Ninaus et al. (2015)	Àustria i Xina	Qualitativa
	<i>Please Respond ASAP: Workplace Telepressure and Employee Recovery</i>	Barber & Santuzzi (2015)	EUA	Quantitatiu
	<i>Characteristics of Extended Availability for Work: The Role of Demands and Resources</i>	Dettmers (2016)	Alemanya	Quantitatiu
	<i>After-hours availability expectations, work-related smartphone use during leisure, and psychological detachment: The moderating role of boundary control</i>	Mellner (2016)	Suècia	Quantitatiu
	<i>The effect of mobile technology usage on work engagement and emotional exhaustion in Japan</i>	Fujimoto et al. (2016)	Japó	Quantitatiu
	<i>Cell phones during nonwork time: A source of job demands and resources</i>	Ragsdale & Hoover (2016)	EUA	Quantitatiu
	<i>Information and Communications Technology's Impact on Work-life Interference: Cases of 'Employee-friendly Organizations</i>	Primecz, et al. (2016)	Hongria	Qualitatiu
	<i>Protect Your Sleep When Work is Calling: How Work-Related Smartphone Use During Non-Work Time and Sleep Quality Impact Next-Day Self-Control Processes at Work</i>	Gombert et al. (2018)	Alemanya	Quantitatiu
	<i>Self-imposed pressure or organizational norms? Further</i>	Grawitch et al. (2018)	EUA	Quantitatiu

	<i>examination of the construct of workplace telepressure</i>			
	<i>Voluntary Work-related Technology Use during Non-work Time: A Narrative Synthesis of Empirical Research and Research</i>	Schlachter, et al. (2018)		Revisió bibliogràfica
	<i>Effects of Communication-Oriented Overload in Mobile Instant Messaging on Role Stressors, Burnout, and Turnover Intention in the Workplace</i>	Cho, et al. (2019)	Corea	Quantitatiu
	<i>Effects of Communication-Oriented Overload in Mobile Instant Messaging on Role Stressors, Burnout, and Turnover Intention in the Workplace</i>	Cho, et al. (2019)	Corea	Quantitatiu
	<i>Detachment from Work: A Diary Study on Telepressure, Smartphone Use and Empathy</i>	Cambier et al. (2019)	Bèlgica	Quantitatiu
	<i>Effects of ICT connectedness, permeability, flexibility and negative spillovers on burnout and job and family satisfaction</i>	Leung (2011)	Xina	Quantitatiu
	<i>Switching on and off ... : Does smartphone use obstruct the possibility to engage in recovery activities?</i>	Derks et al. (2012)	Holanda	Quantitatiu
	<i>The Structuration of Information and Communication Technologies and Work Life Interrelationships: Shared Organizational and Family Rules and Resources and Implications for Work in a High-Technology Organization</i>	Golden (2013)	EUA	Qualitatiu
FEINA SUPLEMENTÀRIA I BENESTAR	<i>Information and communication technology use, work intensification and employee strain and distress</i>	Chesley (2014)	EUA	Quantitatiu
	<i>Mobile Technology and Boundary Permeability</i>	Duxbury et al. (2014)	Canadà	Qualitatiu
	<i>Smartphone Use, Work-Home Interference, and Burnout: A Diary Study on the Role of Recovery</i>	Derks & Bakker (2014)	Holanda	Quantitatiu
	<i>A Diary Study on Work-Related Smartphone Use, Psychological Detachment and Exhaustion: Examining the Role of the Perceived Segmentation Norm</i>	Derks et al. (2014)	Holanda	Quantitatiu
	<i>Smartphone use and work-home interference: The moderating role of social norms and employee work engagement</i>	Derks et al. (2015)	Holanda	Quantitatiu

<i>Please Respond ASAP: Workplace Telepressure and Employee Recovery</i>	Barber & Santuzzi (2015)	EUA	Quantitatiu
<i>Benefits and stressors ? Perceived effects of ICT use on employee health and work stress: An exploratory study from Austria and Hong Kong</i>	Ninaus et al. (2015)	Àustria i Xina	Qualitativa
<i>Information and Communications Technology's Impact on Work-life Interference: Cases of 'Employee-friendly Organizations</i>	Primecz, et al. (2016)	Hongria	Qualitatiu
<i>Work-related smartphone use, work-family conflict and family role performance: The role of segmentation preference</i>	Derks et al. (2016)	Holanda	Quantitatiu
<i>After-hours availability expectations, work-related smartphone use during leisure, and psychological detachment: The moderating role of boundary control</i>	Mellner (2016)	Suècia	Quantitatiu
<i>The effect of mobile technology usage on work engagement and emotional exhaustion in Japan</i>	Fujimoto et al. (2016)	Japó	Quantitatiu
<i>Characteristics of Extended Availability for Work: The Role of Demands and Resources</i>	Dettmers (2016)	Alemanya	Quantitatiu
<i>What happened to the border? The role of mobile information technology devices on employees' work-life balance</i>	Adisa et al. (2017)	Anglaterra	Qualitatiu
<i>The impact of daily emotional demands, job resources and emotional effort on intensive internet use during and after work</i>	Quinones & Griffiths (2017)	Anglaterra	Quantitatiu
<i>Antecedents and Consequences of Work-Related Smartphone Use on Vacation: An Exploratory Study of Taiwanese Tourists</i>	Chen et al. (2017)	Xina	Qualitatiu
<i>All wired, all tired? Work-related ICT-use outside work hours and work-to-home conflict: The role of integration preference, integration norms and work demands</i>	Gadeyne et al. (2018)	Bèlgica	Quantitatiu
<i>Daily Fluctuations in Smartphone Use, Psychological Detachment, and Work Engagement: The Role of Workplace Telepressure</i>	Van Laethem, et al. (2018)	Holanda	Quantitatiu
<i>Voluntary Work-related Technology Use during Non-work Time: A Narrative Synthesis of Empirical Research and Research</i>	Schlachter, et al. (2018)		Revisió bibliogràfica

<i>Protect Your Sleep When Work is Calling: How Work-Related Smartphone Use During Non-Work Time and Sleep Quality Impact Next-Day Self-Control Processes at Work</i>	Gombert et al. (2018)	Alemanya	Quantitatiu
<i>Effects of Communication-Oriented Overload in Mobile Instant Messaging on Role Stressors, Burnout, and Turnover Intention in the Workplace</i>	Cho, et al. (2019)	Corea	Quantitatiu
<i>Detachment from Work: A Diary Study on Telepressure, Smartphone Use and Empathy</i>	Cambier et al. (2019)	Bèlgica	Quantitatiu

Elaboració pròpia. Informació extreta de les publicacions revisades