

Explicación de la Satisfacción Laboral Mediante el Estrés Laboral, Tecnoestrés y los Riesgos Psicosociales.

Chavarría A, Cifuentes C y Castro J.
Escuela de Ciencias Sociales y Humanidades, Universidad Gabriela Mistral.
PSIC1450-2: Seminario II
Dr. Martínez G.
27 de Julio de 2022.

Resumen

Las personas centran gran parte de su vida adulta en el ámbito laboral y muchas veces pasamos más tiempo en el trabajo que en nuestro hogar. El trabajo es el modo más utilizado para desempeñar un rol dentro de nuestra sociedad, supone una marca de identidad y forma parte de nuestra propia autoestima; esto implica que además de un esfuerzo físico y mental, interviene la emocionalidad y la voluntad para generar valor en la sociedad. Con este trabajo se busca determinar niveles de satisfacción laboral, estrés laboral, tecnoestrés y riesgos psicosociales y comparar las dimensiones de los riesgos psicosociales por sexo. Se realizó un estudio cuantitativo de alcance explicativo no causal y transversal, con una muestra de (N=101) trabajadores Chilenos entre 21 y 57 años (M= 30,86 ; DE=8,732) donde se evaluó su satisfacción laboral, tecnoestrés, estrés laboral y riesgos psicosociales. Los resultados indican que los niveles de estrés laboral de la muestra son medio-alto. Además, las dimensiones más significativas en los niveles de tecnoestrés son la sobrecarga e incertidumbre tecnológica, sobrecarga de rol y productividad. En riesgos psicosociales, hay niveles medios-altos en la dimensión de exigencias psicológicas, trabajo activo y desarrollo de habilidades. Las dimensiones de los riesgos psicosociales arrojaron diferencias significativas: los hombres presentan mayores niveles de trabajo activo y desarrollo de habilidades y las mujeres, mayores niveles de doble presencia. Este trabajo aporta una mirada explicativa de cómo el estrés laboral, tecnoestrés y riesgos psicosociales influyen en la concepción de la satisfacción laboral.

Palabras clave: satisfacción laboral, riesgos psicosociales, tecnoestrés, estrés laboral.

Abstract

People focus much of their adult lives in their workplace and many times we spend more time at work than at home. Work is the most used way to play a role within our society, it is a mark of identity and is part of our own self-esteem; this implies that, in addition to a physical and mental effort, emotionality and the will to generate value in society intervene. This study seeks to determine levels of job satisfaction, work stress, technostress and psychosocial risks and compare the dimensions of psychosocial risks by sex. A quantitative study of non-causal and cross-sectional explanatory scope was carried out, with a sample of (N=101) Chilean workers between 21 and 57 years old (M= 30.86; SD=8.732) where their job satisfaction, technostress, work stress and psychosocial risks were evaluated. The results indicate that the levels of work stress in the sample are medium-high. In addition, the most significant dimensions in the levels of technostress are technological overload and uncertainty, role overload and productivity. In psychosocial risks, there are medium-high levels in the dimension of psychological demands, active work and skill development. The dimensions of psychosocial risks showed significant differences: men have higher levels of active work and skills development, and women, higher levels of double presence. This work provides an explanatory look at how work stress, technostress and psychosocial risks influence the conception of job satisfaction.

Keywords: work satisfaction, psychosocial risks, technostress, work stress.

Introducción

El trabajo es fundamental en la vida de las personas, no solo por ser la forma de sustentar nuestras vidas, sino porque también tiene implicaciones psicológicas que se alejan de una recompensa monetaria. Las personas centran gran parte de su vida adulta en el ámbito laboral y, la mayoría de las veces, pasamos más tiempo en el trabajo que con nuestras familias; siendo modo más utilizado para desempeñar un rol dentro de nuestra sociedad, supone una marca de identidad y forma parte de nuestra propia autoestima. Esto implica que además del esfuerzo físico y mental, intervienen la emocionalidad y la voluntad humana para generar valor para las demás personas. El trabajador genera un sentimiento de satisfacción que es digno de estudio, específicamente se hablará de satisfacción laboral.

El teletrabajo es una forma más flexible de organización del trabajo que consiste en desempeñar la actividad profesional sin necesidad de la presencia física del trabajador en la oficina durante su horario laboral. Este puede incluir una amplia serie de actividades al realizarse a tiempo completo o parcial. La actividad profesional en teletrabajo involucra el uso de métodos electrónicos de información, o el uso permanente de algún medio de telecomunicación para permitir el contacto entre el teletrabajador y la empresa. “No es considerado teletrabajo si el empleado tiene que realizar sus funciones en lugares designados y habilitados por el empleador, aunque se encuentren en lugares fuera de las oficinas o dependencias de la empresa” (Chile Atiende, 2020).

Los factores psicosociales tienen una especial importancia en los últimos años, dado que los estudios han mostrado un crecimiento de afecciones de salud, especialmente en la población trabajadora. Teniendo en cuenta que el factor de riesgo psicosocial incide en el bienestar laboral y tiene relación con la salud física y con la salud psicológica de los trabajadores, la presente investigación centra su atención en el riesgo psicosocial y busca acercarse a la comprensión del mismo en relación al teletrabajo, producto del confinamiento.

En los últimos años aumentó exponencialmente el interés por conocer cómo puede la tecnología afectar a la salud psicológica, más aún con el aumento de la modalidad home office y la implementación de nuevas tecnologías y técnicas de trabajo. El mal uso de la tecnología ha traído consigo problemas emergentes como la dependencia y dificultades sociales derivadas de un uso abusivo de las tecnologías de la información y la comunicación. En lo que respecta a la relación del empleado con su trabajo y el equipo que maneja, un mal manejo de la tecnología afecta el bienestar psicológico, la concentración y el rendimiento que tenga en el trabajo. Entre las diferentes manifestaciones de carácter negativo asociadas al uso de tecnologías, queremos destacar el concepto Tecnoestrés, propuesto por Brod (1984).

El tecnoestrés es un apartado enfocado en las tecnologías o técnicas asociadas al trabajo; ampliando el concepto nos encontramos con el estrés laboral o estrés producto del trabajo. El estrés laboral es una problemática cada vez más frecuente y a pesar de existir programas de prevención para minimizar estas manifestaciones, no ha disminuido. Selye (1978) descubrió con el tiempo que no solamente los agentes físicos nocivos causan estrés, sino también las demandas sociales a las que el sujeto tiene que

adaptarse. Por esto, se comenzó a considerar al estrés como un fenómeno por sobre todo psicológico, aunque pueda ser activado por causas orgánicas.

En base a lo anterior, esta investigación toma relevancia ya que, debido a la crisis sanitaria que hemos vivenciado estos últimos años, la modalidad home-office y la implementación de nuevas tecnologías ha tenido un crecimiento exponencial generando cambios o afectando de manera distinta a los trabajadores. Asimismo, los riesgos psicosociales tienen una interpretación diferente en este nuevo contexto: la doble presencia toma un carácter fundamental y las exigencias psicológicas ya no son las mismas que en el trabajo presencial. Tomando estos elementos, queremos explicar el nivel de influencia que tienen el tecnoestrés, el estrés laboral y los riesgos psicosociales en la concepción de la satisfacción laboral en modalidad de home office y presencial.

Marco teórico

Satisfacción laboral

Este concepto se ha estudiado ampliamente y por numerosos autores desde que Hoppock (1935) incluyera dentro de su estudio amplios grupos de población, desarrollando los primeros trabajos de la época sobre esta temática en particular. El psicólogo estadounidense Edwin Locke (1976) definió la satisfacción laboral como un estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto.

La satisfacción laboral puede comprenderse como un indicador de calidad del servicio y desarrollo de una organización, se puede definir como la impresión o sensación que una persona experimenta al lograr un equilibrio entre una necesidad y el acceso al objeto o fines que la reducen. Como Herzberg (1968) plantea, la motivación de las personas está relacionada con dos factores: los llamados factores higiénicos que hacen alusión al contexto del individuo en relación con la empresa, las condiciones físicas y ambientales del trabajo como el salario, beneficios que otorgue la organización, políticas de esta misma, clima organizacional, etc. Estos elementos corresponden a la perspectiva ambiental y constituyen los factores que las empresas han utilizado de manera tradicional para motivar a sus empleados. El segundo factor son los motivacionales que están bajo control directo del individuo y se relacionan directamente con lo que éste desempeña dentro de la organización, tienen que ver con el contenido del cargo, las distintas funciones, tareas y deberes relacionados con el puesto de trabajo. El término motivación integra sentimientos de realización, crecimiento y reconocimiento profesional que están manifiestos en la realización de funciones y tareas que constituyen un gran desafío y significado para el trabajo. Para Herzberg (1968) la satisfacción laboral, está directamente relacionada a los factores motivacionales, es decir, la satisfacción se produce cuando la persona se enfrenta a actividades desafiantes y estimulantes.

En general, las diferentes definiciones del concepto de satisfacción laboral propuestas por múltiples autores, no siempre coinciden y reflejan las múltiples variables que se han considerado que inciden en la satisfacción laboral, como por ejemplo el contexto, circunstancias y características propias de la organización, el cargo o las individualidades de cada trabajador. Profundizando más en las características personales de cada individuo, podemos decir que estas son las que van a determinar el umbral de

satisfacción e insatisfacción laboral. Aspectos como el transcurso de la propia historia personal y profesional, la edad o el sexo, la formación académica o integral, las aptitudes, la autoestima o nuestro contexto sociocultural y económico van a ir delineando nuestras propias expectativas, necesidades y aspiraciones respecto a lo que queremos tanto a nivel personal como en el ámbito laboral. La satisfacción laboral ha sido estudiada desde distintas perspectivas con diferentes variables a fin de descubrir el tipo de relación que podría existir.

Riesgos psicosociales

Los factores psicosociales son aquellos factores de riesgo para la salud que se originan en la organización del trabajo y que generan respuestas de tipo fisiológico (reacciones neuroendocrinas), emocional (sentimientos de ansiedad, depresión, alienación, apatía, etc.), cognitivo (restricción de la percepción, de la habilidad para la concentración, la creatividad o la toma de decisiones) y conductual (abuso de alcohol, tabaco, drogas, violencia, asunción de riesgos innecesarios) que son conocidas popularmente como “estrés” y que pueden ser precursoras de enfermedad en ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración. Los principales riesgos psicosociales que se evaluarán son:

1. **Exigencias psicológicas:** se refiere cuando hay que realizar el trabajo de forma rápida e irregular, cuando las tareas asignadas requieren de suprimir nuestros sentimientos, guardarnos nuestra opinión, tomemos decisiones difíciles y de forma rápida.
2. **Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades:** se trata de la autonomía del trabajador (cuánto puede decidir sobre horarios, ritmo, métodos, variedad, iniciativa, calidad).
3. **Doble presencia:** La organización del trabajo en la empresa puede impedir la compatibilización de ambos trabajos, a pesar de disponer de herramientas y normativa para la conciliación de la vida laboral y familiar.

¿Qué es el estrés?

El concepto de estrés se conoce o se suele asociar a un estado patológico, por otro lado, el término hace alusión a una reacción del ser humano ante algún tipo de problemática o situación que él mismo considere amenazante o de una demanda excesiva, también puede estar al servicio de la supervivencia del sujeto y de la especie.

Hans Selye (1956) planteó una definición de estrés ante la Organización Mundial de la Salud, como: “la respuesta no específica del organismo a cualquier demanda del exterior” y “el estado que se produce por un síndrome específico que consiste en todos los cambios no específicos que se inducen dentro de un sistema fisiológico”.

Lazarus y Folkman (1984) definen el estrés como un conjunto de relaciones particulares entre el individuo y la situación que se presenta, valorando la situación como algo que supera o excede los recursos propios y pone en riesgo el bienestar personal. Pone énfasis en los factores cognitivos y en el proceso de evaluación situacional.

El estrés sin duda es un fenómeno complejo que implica la presencia de un estímulo, una respuesta y procesos psicológicos o cognitivos que hacen de mediación entre ambos, supone un sobreesfuerzo para nuestro organismo, es un proceso dinámico donde

intervienen distintas variables que funcionan en distintos niveles e interactúan entre sí, agentes tanto de carácter interno como externo, procesos cognitivos de evaluación, generación de estrategias de afrontamiento ante el estímulo o situación, respuestas psicológicas e incluso fisiológicas, las cuales serían una reacción de estrés.

Relación entre tecnología y estrés laboral

La relación que existe entre estos dos conceptos en el ámbito laboral surge con la implementación de las tecnologías de la información y la comunicación. Herramientas y técnicas que con el tiempo se han vuelto cada vez más complejas conforme avanzan y se descubren nuevas tecnologías, incluso dejando atrás a un gran porcentaje de trabajadores que están obligados a adoptar estos nuevos métodos de trabajo.

En muchos de estos casos, todos estos cambios y avances tecnológicos generan estrés en los trabajadores, esto tiene múltiples razones, ya sea que la persona no cuente con la “sensibilidad tecnológica” y tenga problemas en manejar nuevas herramientas y procesos, que sus funciones laborales no le permitan un proceso óptimo de adaptación o simplemente tenga que someterse a tecnologías que considera innecesarias.

¿Qué es el Teletrabajo?

El concepto “telework” o “teleworking”, que traducido al español es “teletrabajo”, proviene de los Estados Unidos y fue propuesto por Jack Nilles. El teletrabajo es una forma más flexible de organización del trabajo que consiste en desempeñar la actividad profesional sin la necesidad de la presencia física del trabajador en la oficina durante su horario laboral. Este puede incluir una amplia serie de actividades ya que se puede realizar a tiempo completo o parcial, “esta tecnología ya se ha instaurado en América Latina y El Caribe”. (Gareca, Verdugo, Briones & Vera, 2007).

La actividad profesional en el teletrabajo, involucra el uso reiterado de métodos electrónicos de información, o el uso permanente de algún medio de telecomunicación para que así haya contacto entre el teletrabajador y la empresa. “No es considerado teletrabajo si el empleado tiene que realizar sus funciones en lugares designados y habilitados por el empleador, aunque se encuentren en lugares fuera de las oficinas o dependencias de la empresa” (Chile Atiende, 2020).

Tecnoestrés

Se hace mención del concepto de tecnoestrés por primera vez en 1982, donde el psicoterapeuta Craig Brod lo definió como las dificultades o la incapacidad que presentan los trabajadores para adaptarse a la tecnología al interior de su entorno laboral. En el mismo año, Brod mediante una investigación, comprobó que una de las consecuencias más significativas de trabajar frente a una pantalla son los dolores de cabeza imprevistos. Debido a lo anterior, Brod (1984) determina que esto es una nueva patología, causada por la incapacidad de adaptarse a las nuevas tecnologías computacionales de manera óptima o saludable. Por otra parte, Weil y Rosen (1997) no concordaban con Brod al patologizar el tecnoestrés, ya que estos lo definen como cualquier impacto de carácter negativo, ya sea en el ámbito emocional, cognitivo, conductual, fisiológico y actitudinal, todo esto causado directa o indirectamente por la tecnología.

El nacimiento del tecnoestrés se explica mediante aquellas circunstancias o factores de las tecnologías de la información y la comunicación que tienen las características para generar tensión en los trabajadores. se dividen en cinco grupos:

1. Sobrecarga tecnológica: la implementación de tecnologías obliga a los individuos a trabajar más tiempo y de forma más rápida, creando ansiedad, dificultando la atención sostenida y la memoria de trabajo. Las personas estarían expuestas a más información de la que pueden manejar, esta sobrecarga de información puede generar estrés, frustración e insatisfacción laboral.
2. Invasión tecnológica: Las personas sienten la obligación de responder ante tareas del trabajo a cualquier hora y momento, independiente del día, dejando que el trabajo afecte su vida fuera del contexto de trabajo y los límites de horario.
3. Complejidad tecnológica: Los trabajadores deben invertir tiempo y esfuerzo en comprender y manejar las nuevas tecnologías, proceso que puede tomar su tiempo dependiendo de la complejidad de las nuevas herramientas, en este apartado se puede producir un aumento en la sobrecarga de roles, una disminución en la innovación de uso de tecnologías, se reduce la productividad debido a la cantidad errores y aumenta la insatisfacción en el uso de tecnologías nuevas.
4. Inseguridad e incertidumbre: los trabajadores se sienten inseguros debido a que otros compañeros poseen mayores recursos a la hora del uso de tecnología, esta inseguridad puede derivar en estrés. La inseguridad tecnológica puede llevar a los empleados a especializarse en nuevas habilidades tecnológicas que entran en conflicto con los conocimientos tecnológicos que anteriormente tenían.

¿Cómo afecta el tecnoestrés?

Brod (1984) plantea que algunas de las consecuencias del tecnoestrés en la salud de las personas por las TIC son la ansiedad expresada como dolor de cabeza, resistencia a aprender, pánico, estrés, tecnofobia, fatiga mental y aumento de la irritabilidad, también afecta la vida familiar y personal. Estas consecuencias no solo se reflejan en los trabajadores y sus contextos personales, sino también hay consecuencias a nivel organizacional, los trabajadores hacen notar que las TIC afectan su salud, estado anímico y concentración, provocando incluso en ciertos casos compulsión por estar la mayor parte del día trabajando con un dispositivo, entregando información relacionada con el trabajo en tiempo real y atenuando la línea entre el trabajo y el hogar. El tecnoestrés produce disminución en la satisfacción laboral, percepciones subjetivas como la sobrecarga de trabajo, la inseguridad laboral (con el miedo de perder sus ingresos) todos estos factores conllevan a un aumento en la percepción de tecnoestrés, siendo la sobrecarga de trabajos el factor más influyente.

Marco Empírico

La satisfacción laboral es un importante predictor de conductas disfuncionales como ausentismo, rotación, accidentabilidad, abandono del trabajo. En Chile la investigación psicosocial sobre la relación entre salud y trabajo en poblaciones ocupacionales es escasa.

En un estudio realizado por Chiang, Riquelme & Rivas (2018) se puede evidenciar que, en su mayoría, tanto en la muestra total como en los contratos a plazo fijo, la dimensión demandas psicológicas, tiene correlación negativa con las dimensiones de satisfacción

laboral; esto quiere decir que si la percepción de demandas psicológicas aumenta, disminuye la satisfacción laboral en trabajadores de la institución. Dadas las conclusiones presentadas, se infiere que la hipótesis planteada en esta investigación que indica: “A mayor nivel de estrés laboral, menor nivel de satisfacción laboral”, está parcialmente aceptada.

La investigación realizada por Sánchez (2011) menciona que, con respecto a las vinculaciones entre el estrés percibido, el bienestar psicológico y el grado de satisfacción laboral, la evidencia reunida en este estudio permite corroborar el interjuego entre estas variables. Desde el momento que los empleados experimentan estrés, experimentan también menos satisfacción laboral y menos bienestar psicológico.

Diversos estudios nos hablan de la relación negativa entre la satisfacción laboral y los riesgos psicosociales. En la investigación “Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en trabajadoras estacionales de Chile” (Palomo-Vélez, Carrasco, Bastías, Méndez, Jiménez, 2015), los resultados arrojaron que los riesgos asociados al trabajo estacional y los principales aspectos que las trabajadoras consideran que afectan su satisfacción con el trabajo y su bienestar general, se concentran principalmente en las tres áreas identificadas (trabajo activo y desarrollo de habilidades, apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo, y compensaciones).

Según el estudio de Gómez, Hernández & Méndez (2014) en relación a las dos variables del estudio (Factores de Riesgo Psicosociales, Satisfacción laboral y sus respectivas dimensiones) se observa que existe una correlación negativa significativa entre ellas. Por su parte, la dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades obtuvo diferencias estadísticamente significativas en cuanto a las variables cargo y sección: Los trabajadores del cargo operario/ayudante consideran que no tienen influencia sobre su trabajo ni en la relación con sus compañeros, sienten que su trabajo no permite oportunidades de desarrollo de sus habilidades y conocimientos, sienten que no tienen influencia sobre los tiempos de descanso, como vacaciones o detenciones temporales; no experimentan sentido del trabajo, es decir, no lo relacionan con otros valores o fines aparte de los puramente instrumentales, y no se sienten parte de la empresa. Existe una relación significativa entre la dimensión exigencias psicológicas en cuanto a la sección, en relación a lo que el personal de diferentes áreas en una Empresa percibe frente a una exposición media al factor, considerando que deben esconder emociones, y evalúan que el nivel de complejidad y variabilidad y/o el tiempo establecido para realizar las tareas o que la formación que requieren para desempeñarse, no son los adecuados.

Los resultados del modelo de investigación de Salazar (2019) indican que el tecnoestrés contribuye a aumentar el estrés de rol y a disminuir la productividad y aunque existen bajos niveles de estrés asociado al uso de las TIC en la población, sus efectos son visibles. El tecnoestrés podría constituirse en una fuente adicional de estrés para los trabajadores chilenos y, por tanto, las empresas deberían prestar más atención a las características individuales de sus empleados y sus habilidades en el uso de las TIC, al sobre trabajo que pueden experimentar los trabajadores, a las características tecnológicas, al ritmo de cambio de las TIC y sus constantes actualizaciones y, en particular, prestar atención a los aspectos invasivos de las TIC, en especial, los que tienen que ver con el abuso que se hace de ellas, incluso fuera del horario laboral.

El estudio realizado por Olvera & Triviño (2021) demostró que el tecnoestrés en los colaboradores estudiados en la empresa se caracteriza por una baja presencia de

ansiedad en el 60% de los colaboradores. La fatiga se presenta en el 75% en nivel igualmente bajo. El escepticismo aparece en nivel bajo en el 65% de los colaboradores. Por último, la ineficacia se expresa en el 50 % de la muestra con nivel bajo. Los factores de satisfacción laboral que se presentaron en los empleados de la organización fueron: oportunidades de promoción, jefe, compañeros de trabajo y retribución. A pesar de existir satisfacción laboral entre los colaboradores de la empresa de alimentos, se reflejó que el índice de fluctuación potencial es considerable; es decir, tienen la intención de buscar una plaza de trabajo en otra empresa. Respecto a la relación entre el tecnoestrés y la satisfacción laboral, se confirma la hipótesis de que el tecnoestrés se correlaciona con la satisfacción laboral de manera negativa, es decir, en la medida que se incrementa el tecnoestrés disminuye la satisfacción laboral.

Pregunta de investigación

¿Es posible explicar la satisfacción laboral mediante el estrés laboral, tecnoestrés y los riesgos psicosociales?

Hipótesis

H1: La satisfacción laboral se relaciona negativamente con el estrés laboral.

H2: La satisfacción laboral se relaciona negativamente con la doble presencia.

H3: La satisfacción laboral se relaciona negativamente con la exigencia psicológica.

H4: La satisfacción laboral se relaciona negativamente con el trabajo activo y desarrollo de

habilidades.

H5: La satisfacción laboral se relaciona positivamente con el tecnoestrés.

Objetivos

Objetivo general

Explicar la satisfacción laboral mediante el estrés laboral, tecnoestrés y los riesgos psicosociales.

Objetivos específicos:

1. Determinar niveles de satisfacción laboral.
2. Determinar niveles de estrés laboral y tecnoestrés.
3. Determinar niveles de riesgos psicosociales.
4. Comparar doble presencia, exigencias psicológicas y trabajo activo por sexo.
5. Relacionar estrés laboral con tecnoestrés.
6. Asociar estrés laboral, tecnoestrés y riesgo psicosocial con satisfacción laboral.

Metodología

Diseño de Investigación

Esta investigación es cuantitativa de alcance explicativo no causal, de corte transversal. Cuyo propósito principal es el detectar los motivos o razones de la ocurrencia de ciertos fenómenos, para propósitos de esta investigación queremos evidenciar el nivel de influencia que tienen el estrés laboral, tecnoestrés y los riesgos psicosociales en la conformación de la satisfacción laboral. Es por esto que, no se manipuló ninguna variable y analizaremos los fenómenos tal y como se presentan en su contexto natural.

Población y Muestra

Esta investigación va dirigida única y exclusivamente a la población trabajadora, con diversidad de rubros y que se encuentren desarrollando sus funciones en modalidad presencial o home-office, así como también que hace un tiempo atrás estuvieran trabajando con el método contrario (entendiéndose contrario a la modalidad presencial el home-office).

La muestra fue de 101 trabajadores entre 21 y 57 años ($M= 30,86$; $DE=8,732$), de ambos sexos. El muestreo fue intencionado, no probabilístico, sin que haya alguien que decida a quién incluir o excluir de la muestra.

Instrumentos

En la presente investigación se aplicaron los siguientes instrumentos:

- **Suseso-ISTAS 21 versión breve:** El cuestionario está diseñado para ser aplicado como herramienta de medición, prevención, intervención, vigilancia epidemiológica en riesgo psicosocial e investigación en salud ocupacional. Son preguntas específicas de riesgo psicosocial, agrupadas en 5 dimensiones, de las cuales se utilizaron solamente 3 dimensiones, a saber: Exigencias Psicológicas, Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades y Doble Presencia. La versión aplicada consta de 12 preguntas, con un rango de respuesta de 5 (Nunca) a 1 (Siempre).
- **Cuestionario de Problemas Psicosomático:** Permite conocer en qué grado el trabajador padece los síntomas asociados al estrés, entendiendo éste como un proceso por el cual las personas responden a eventos que perciben como amenazantes o generadores de conflicto, elaborando patrones de respuesta como reacción adaptativa ante las demandas del medio ambiente. El test posee tres dimensiones, agotamiento emocional, despersonalización e ineficiencia y realización personal.
- **Escala General de Satisfacción (Overall Job Satisfaction):** Es una escala que operacionaliza el constructo de satisfacción laboral, reflejando la experiencia de los trabajadores de un empleo remunerado. Recoge la respuesta afectiva al contenido del propio trabajo. Este test busca determinar la satisfacción mediante 3 diferentes tipos, la satisfacción general, intrínseca y extrínseca.
- **Escala de Tecnoestrés:** El instrumento posee 8 factores y 39 ítems, mide las condiciones que crean tecnoestrés, la sobrecarga de funciones, el conflicto de funciones y la productividad. Los 5 primeros factores describen las razones específicas por las que las tecnologías de la información y comunicación generan estrés, describen los contextos particulares en los que se genera el tecnoestrés. Los siguientes 3 factores corresponden al conflicto de roles, la sobrecarga de roles y la productividad.

Métodos de producción y Análisis de datos

Los resultados fueron analizados mediante el programa estadístico SPSS. Con el fin de realizar los análisis descriptivos, diferencias de medias, y correlaciones, finalizando con un análisis estadístico diferencial de las hipótesis planteadas. Por otro lado, también se utilizó el programa de análisis de datos Jamovi versión 2.2 donde se formularon las tablas presentadas, con el fin de explicar y responder los objetivos específicos, como también el general.

Procedimiento

Para la recolección de los datos se creó un formulario digital en Survey Monkey, el cual estaba destinado a personas que hubieran trabajado tanto de manera presencial como en modalidad home-office. En el formulario hubo un consentimiento informado, como también indicaciones, detalles y características para poder participar de esta investigación. Este cuestionario estuvo abierto a las personas que cumplieran los requisitos propuestos durante tres semanas. Además, una vez terminada la investigación las personas podrían solicitar los resultados recabados de esta investigación.

Consideraciones éticas y criterios de calidad

Dentro de los cuestionarios realizados por los participantes, existe un apartado para que entreguen su consentimiento informado, el cual abarcará en forma resumida todos los aspectos de la información verbal recibida. Este garantizará la confidencialidad de todos los datos obtenidos, su eventual utilización en forma anónima en diferentes medios. Indicar un contacto expedito con algún miembro del equipo de investigadores, con el cual pueda recurrir en caso necesario. Este consentimiento incluyó la posibilidad de retirarse de la investigación, su participación será voluntaria, esclarecida y no estará influida por la relación que mantiene con alguno de los investigadores. La información entregada a los participantes será clara y comprensiva. En relación al manejo de riesgos, se les explicara a los participantes que los resultados del estudio no generarán ningún tipo de perjuicio o daño institucional, profesional o personal a efectos de la información recabada, dejando claro que los hallazgos durante el estudio no serán utilizados con fines distintos a los que se les ha mencionado con anterioridad. Por último, una vez terminada la investigación las personas que participaron podrán solicitar información recabada, en caso de que lo deseen.

Resultados

En la tabla 1, se presentan los estadísticos descriptivo y dentro de las afecciones de satisfacción laboral, en donde la dimensión con mayor puntaje es la satisfacción laboral intrínseca ($M=4,57$; $SD=1,353$), y la que presenta menor puntaje es la de satisfacción laboral extrínseca ($M=4.53$; $SD=1,284$), sin embargo, ambos puntajes son bastante similares y se encuentran dentro de un espectro más neutro orientado a la satisfacción como tal.

Con respecto a las afecciones de tecnoestrés, se puede apreciar al tomar en consideración la media, las dimensiones que presentan niveles medios altos

corresponden a sobrecarga tecnológica ($M=3,25$; $SD=0,909$), incertidumbre tecnológica ($M=3,15$; $SD=1,058$), sobrecarga de rol ($M=3,49$; $SD=0,928$) y productividad ($M=3,85$; $SD=0,722$). Las dimensiones con menor puntaje son las de tecno invasión ($M=2,85$; $SD=1,096$), complejidad tecnológica ($M=2,23$; $SD=0,928$), inseguridad tecnológica ($M=2,08$; $SD=0,845$) y conflicto de roles ($M=2,44$; $SD=0,903$).

Tabla 1 Estadístico Descriptivo para variables del estudio

	N	Mean	SD
Satisfacción Laboral	101	4.55	1.274
Satisfacción Laboral Extrínseco	101	4.53	1.284
Satisfacción Laboral Intrínseco	101	4.57	1.353
Estrés Laboral	99	3.25	0.909
Tecnoestrés	100	2.91	0.609
Sobrecarga tecnológica	99	3.25	0.909
Tecno-invasión	99	2.85	1.096
Complejidad tecnológica	99	2.23	0.928
Inseguridad tecnológica	98	2.08	0.845
Incertidumbre tecnológica	96	3.15	1.058
Sobrecarga de roles	99	3.49	0.928
Conflicto de roles	98	2.44	0.903
Productividad	99	3.85	0.722
Suseso-ISTAS	101	2.50	0.378
Suseso-ISTAS Exigencias Psicológicas	101	2.38	0.617
Suseso-ISTAS Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades	101	2.50	0.709
Suseso-ISTAS Doble Presencia	101	2.81	0.992

En lo que refiere a los riesgos psicosociales, es necesario recordar que puntajes elevados implican una falta de la condición, mientras que puntajes descendidos es la alta presencia de la condición. De acuerdo a los resultados del estudio, se puede apreciar que la exigencia psicológica tiene niveles medios-altos de riesgo con un promedio de ($M=2,38$; $SD=0,617$), al contrario de las otras dos dimensiones, trabajo activo y desarrollo de habilidades con un promedio de ($M=2,50$; $SD=0,709$) y doble presencia con uno de ($M=2,81$; $SD=0,992$), lo que se traduce en niveles medios y medios-bajos respectivamente.

Tabla 2. Diferencia de Medias para Riesgos psicosociales por sexo.

	Grupo	N	Mean	SD	t	df	p
Exigencias Psicológicas	Hombre	63	2.44	0.626	1.310	99.0	0.193
	Mujer	38	2.28	0.596			
Trabajo activo y Desarrollo de habilidades	Hombre	63	2.37	0.595	-2.368	99.0	0.020
	Mujer	38	2.71	0.831			
Doble Presencia	Hombre	63	2.99	0.994	2.475	99.0	0.015
	Mujer	38	2.50	0.923			

Note. * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

Se comparó por sexo en los niveles de riesgos psicosociales. Es necesario volver a recordar que puntajes elevados implican una falta de la condición, mientras que puntajes descendidos es la alta presencia de la condición. Los resultados nos muestran que no existen diferencias significativas en las exigencias psicológicas del trabajo entre hombres y mujeres ($M_h = 2,44$, $SD = 0,626$; $M_m = 2,28$, $SD = 0,596$; $t_{(99)} = 1,310$; $p. = 0,193$). Por otro lado la dimensión Trabajo activo y desarrollo de habilidades ($M_h = 2,37$, $SD = 0,595$; $M_m = 2,71$, $SD = 0,831$; $t_{(99)} = -2,368$; $p. = 0,020$) y Doble presencia ($M_h = 2,99$, $SD = 0,994$; $M_m = 2,50$, $SD = 0,923$; $t_{(99)} = 2,475$; $p. = 0,015$) sí son significativos, donde hombre presentan mayores niveles de Trabajo activo y mujeres mayores niveles de Doble Presencia.

Tabla 3 Correlación de Pearson de Estrés laboral y Tecnoestrés

	Estrés Laboral
Sobrecarga Tecnológica	1.000 ***
Tecno-invasión	0.649 ***
Complejidad Tecnológica	0.470 ***
Inseguridad Tecnológica	0.418 ***
Incertidumbre Tecnológica	0.267 **
Sobrecarga de Roles	0.545 ***
Conflicto de Roles	0.345 ***
Productividad	0.123

Note. Significatividad estadística: * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

En la tabla 3, Estrés laboral se relaciona positivamente con tecnoestrés, y tiene una significatividad estadística fuerte en seis de sus dimensiones, estas son sobrecarga tecnológica ($r=1,000$; $p < .001$), tecno invasion ($r=0,649$; $p < ,001$) complejidad tecnológica ($r=0,470$; $p < ,001$), inseguridad tecnológica ($r=0,418$; $p < ,001$), sobrecarga de roles ($r=0,545$; $p < .001$), conflicto de roles ($r=0,345$; $p < ,001$). A diferencia de la dimensión incertidumbre tecnológica ($r=0,267$; $p < ,01$) que tiene una relación moderada y la dimensión Productividad que no se asocia con Estrés laboral.

En la tabla 4, el estrés laboral no se relaciona con la satisfacción laboral ($r=-0,077$; n.s), ni con ninguna de sus subescalas, es decir, con satisfacción laboral extrínseca ($r=-0,065$; n.s) e intrínseca ($r=-0,082$; n.s).

Tabla 4. Correlaciones de Pearson para las variables del estudio.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Satisfacción Laboral Total	—														
Satisfacción Laboral Extrínseco	0.964***	—													
Satisfacción Laboral Intrínseco	0.968***	0.867***	—												
Estrés Laboral	-0.077	-0.065	-0.082	—											
Tecnoestrés Total	-0.212*	-0.185	-0.224*	0.774***	—										
Tecnoestrés - Sobrecarga tecnológica	-0.077	-0.065	-0.082	1.000***	0.774***	—									
Tecnoestrés - Tecno-invasión	-0.303**	-0.269**	-0.315**	0.649***	0.747***	0.649***	—								
Tecnoestrés - Complejidad tecnológica	-0.224*	-0.214*	-0.218*	0.470***	0.750***	0.470***	0.441***	—							
Tecnoestrés - Inseguridad tecnológica	-0.264**	-0.220*	-0.288**	0.418***	0.725***	0.418***	0.461***	0.640***	—						
Tecnoestrés - Incertidumbre tecnológica	0.059	0.105	0.012	0.267**	0.460***	0.267**	0.117	0.297**	0.317**	—					
Tecnoestrés - Sobrecarga de roles	-0.129	-0.084	-0.163	0.545***	0.637***	0.545***	0.569***	0.228*	0.258*	0.103	—				
Tecnoestrés - Conflicto de roles	-0.481***	-0.480***	-0.450***	0.345***	0.622***	0.345***	0.546***	0.491***	0.489***	-0.023	0.340***	—			
Tecnoestrés – Productividad	0.320**	0.273**	0.344***	0.123	0.149	0.123	-0.080	0.018	-0.095	-0.012	0.086	-0.126	—		
Susistas-ISTAS Exigencias Psicológicas	0.261**	0.218*	0.285**	-0.314***	-0.199*	-0.314**	-0.383***	0.060	-0.024	0.026	-0.342***	-0.122	0.067	—	
Suseso-ISTAS Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades	-0.643***	-0.586***	-0.654***	0.118	0.205*	0.118	0.320**	0.147	0.262**	-0.036	0.285**	0.375***	-0.308**	-0.206*	—
Suseso-ISTAS Doble Presencia	0.304**	0.280**	0.307**	-0.159	-0.185	-0.159	-0.072	-0.257*	-0.171	-0.027	0.003	-0.136	0.153	0.117	-0.166

Nota. Significatividad estadística: * p. < 0.05; ** p. < .01; *** p. < 0.001

Las variables de tecnoestrés y la satisfacción laboral se asocian negativamente de forma leve ($r = -0,212$; $p = ,034$). La dimensión Satisfacción Laboral Intrínseca también se relaciona de manera negativa y con una magnitud leve con el Tecnoestrés ($r = -0,224$; $p = ,025$). Por otra parte, la dimensión extrínseca, no presenta significancia en su relación con el tecnoestrés ($r = -0,185$; $p = ,066$). Cabe mencionar que la dimensión de Conflicto de roles de la escala de tecnoestrés se relaciona con tamaños cercanos magnitudes fuertes con la escala general de Satisfacción laboral ($r = -0,481$; $p < ,001$) y con las dimensiones de esta escala ($r_{extrínseca} = -0,480$, $p < ,001$; $r_{intrínseca} = -0,450$, $p < ,001$). Por otro lado, las dimensiones de sobrecarga tecnológica, incertidumbre tecnológica y sobrecarga de rol no se relacionan con la satisfacción laboral ($r_{sobrecarga\ tecnológica} = -0,077$, $p < 0,452$; $r_{incertidumbre\ tecnológica} = 0,059$, $p = 0,569$; $r_{sobrecarga\ de\ rol} = -0,129$, $p = 0,204$), ni con su dimensión extrínseca ($r_{sobrecarga\ tecnológica} = -0,065$, $p < ,066$; $r_{incertidumbre\ tecnológica} = 0,105$, $p = ,309$; $r_{sobrecarga\ de\ rol} = -0,084$, $p = ,410$), ni intrínseca ($r_{sobrecarga\ tecnológica} = -0,082$, $p < ,418$; $r_{incertidumbre\ tecnológica} = 0,012$, $p = ,909$; $r_{sobrecarga\ de\ rol} = -0,163$, $p = ,107$).

Es necesario recordar que puntajes elevados en riesgos psicosociales implica una falta de la condición, mientras que puntajes descendidos es la alta presencia de la condición, los riesgos psicosociales no se asocian con la satisfacción laboral ($r = -0,0191$; n.s.), ni con sus dimensiones, extrínseca ($r = -0,187$; n.s.) e intrínseca ($r = -0,183$; n.s.). En la dimensión exigencias psicológicas existe una relación positiva moderada-leve, donde en satisfacción laboral presenta una magnitud moderada ($r = 0,261$; $p < ,01$) al igual que en la satisfacción laboral intrínseca ($r = 0,285$; $p < ,01$) por otro lado, en la satisfacción laboral extrínseca ($r = 0,218$; $p < ,05$) hay una magnitud de relación leve. La dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades con satisfacción laboral tiene una relación negativa fuerte ($r = -0,643$; $p < ,001$) al igual que satisfacción laboral extrínseca ($r = -0,586$; $p < ,001$) y satisfacción laboral intrínseca ($r = -0,654$; $p < ,001$). No obstante, la dimensión doble presencia presenta una magnitud de relación positiva moderada con satisfacción laboral ($r = 0,304$; $p < ,01$) al igual que satisfacción laboral extrínseco ($r = 0,280$; $p < ,01$) y satisfacción laboral intrínseca ($r = 0,307$; $p < ,01$).

Tabla 5. Regresión múltiple sobre Satisfacción Laboral

	Modelo 1	Modelo 2	Modelo 3	Modelo 4
	β	β	β	β
Sexo	-0,202*	-0,197	-0,153	0,031
Edad	0,105	0,104	0,109	0,067
Estrés Laboral		-0,060	0,266	0,279*
Tecnoestrés			-0,426**	-0,265*
Exigencias Psicológicas del Trabajo				0,185*
Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades				-0,526***
Doble Presencia				0,202*
ΔR^2		0,004	0,071	0,368
R2	0,052	0,055	0,126	0,494
F	2,61	1,85	3,39*	12,69***

Nota. Significatividad estadística: * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

En la tabla 5, se muestran modelos de las regresiones en función de 4 modelos que tratan de explicar la satisfacción laboral con sus distintas variables y dimensiones de los riesgos psicosociales. En cuanto al modelo 1, se visualiza una variable significativa leve, que sería el sexo ($r=-0.202$; $p < .05$). En relación al modelo 2, no se visualizan variables significativas (sexo, edad y estrés laboral). En el modelo 3, tecnoestrés presenta una relación negativa moderada ($r=-0.426$ $p < .01$). Por otro lado, en el modelo 4, existen cinco variables significativas, donde tres se relacionan positivamente leve, las cuales son estrés laboral ($r=0.279$; $p < .05$), exigencias psicológicas ($r=0.185$; $p < .05$) y doble presencia ($r=0.202$; $p < .05$) y dos negativamente, estos son tecnoestrés ($r=-0.265$ $p < .05$) con una significancia leve y trabajo activo y desarrollo de habilidades ($r=-0,526$; $p < .001$) donde su significatividad estadística es fuerte.

Conclusión y discusión

Esta investigación buscó responder a la pregunta ¿Es posible explicar la satisfacción laboral mediante el estrés laboral, tecnoestrés y los riesgos psicosociales?, luego del análisis de resultados se concluye que en relación a la satisfacción laboral, encontramos niveles similares entre las dos dimensiones, satisfacción laboral intrínseca y extrínseca, siendo la satisfacción laboral intrínseca, asociada al contenido, tareas y deberes del cargo de trabajo la que obtuviera un mayor puntaje, en comparación a la satisfacción extrínseca que está asociada a factores externos que puedan influir de manera negativa en los niveles de satisfacción laboral. Refiriéndonos a los niveles de estrés laboral, los resultados arrojaron que la muestra presenta niveles medios-altos de estrés laboral. Por otra parte, queda en evidencia que las dimensiones más significativas en los niveles de tecnoestrés son la sobrecarga tecnológica, incertidumbre tecnológica, sobrecarga de rol y productividad. Las dimensiones que no tienen una influencia significativa en el tecnoestrés son la tecno invasión, complejidad tecnológica, inseguridad tecnológica y conflicto de roles.

Al referirnos a los riesgos psicosociales, recordar que puntajes elevados implican una falta de la condición y puntajes descendidos es la alta presencia de la condición. Con lo anteriormente mencionado, los resultados finales arrojaron niveles medios-altos en la dimensión de exigencias psicológicas y niveles medios en trabajo activo y desarrollo de habilidades, y niveles medios-bajos en la dimensión de doble presencia. Se comparó las dimensiones de los riesgos psicosociales por sexo (exigencias psicológicas, trabajo activo y desarrollo de habilidades, doble presencia), los resultados arrojaron que no existen diferencias significativas en la dimensión de exigencias psicológicas entre hombres y mujeres. Por otro lado, las otras dimensiones sí arrojaron diferencias significativas, donde los hombres presentan mayores niveles de trabajo activo y desarrollo de habilidades y las mujeres mayores niveles de doble presencia.

Existe una relación positiva entre estrés laboral y tecnoestrés, mostrando una significatividad estadística fuerte en seis de sus dimensiones, sobrecarga tecnológica, tecno invasión, complejidad tecnológica, inseguridad tecnológica, sobrecarga de roles y conflicto de roles. Al asociar estrés laboral, tecnoestrés y riesgos psicosociales con la satisfacción laboral podemos notar que el estrés laboral no se relaciona con la satisfacción laboral ni sus dimensiones. Las variables de tecnoestrés se asocian con magnitudes leves de forma negativa con la satisfacción laboral, cabe mencionar la dimensión de conflicto de roles de la escala de tecnoestrés se relaciona con valores cercanos a magnitudes fuertes con la escala general de satisfacción laboral. En aspectos

generales, los riesgos psicosociales no tienen un vínculo con la satisfacción laboral. Entrando en detalles en las dimensiones, se logra observar que existen algunas correlaciones positivas, como lo es exigencias psicológicas y doble presencia. A su vez, existe una relación negativa, en la dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades. En base a las regresiones y explicando la satisfacción laboral mediante el estrés laboral, tecnoestrés y los riesgos psicosociales, podemos evidenciar que la variable sexo tiene una significatividad leve, al igual que el estrés laboral mostrando una influencia mínima, en el modelo tres, el tecnoestrés tiene una relación negativa moderada. Por último, en el modelo cuatro al sumar las dimensiones de los riesgos psicosociales, los valores cambian, al igual que su significatividad, podemos ver que tres de las variables se relacionan de manera positiva con la satisfacción laboral, por otro lado, tecnoestrés y trabajo activo y desarrollo de habilidades tienen una relación y significancia negativa para la satisfacción laboral, siendo la dimensión de los riesgos psicosociales la que presenta una significatividad estadística más fuerte.

En base a la literatura podemos ver similitudes con los resultados obtenidos. En relación a nuestros datos y recordando que refiriéndonos a las dimensiones de los riesgos psicosociales los puntajes elevados implican una falta de la condición y puntajes descendidos es alta presencia de la condición vemos que la dimensión de exigencias psicológicas tiene una relación negativa con la satisfacción laboral, al igual que la investigación realizada por Chiang, Riquelme & Rivas (2018) donde quedó demostrado que la dimensión de exigencias psicológicas tiene una correlación negativa con las dimensiones de satisfacción laboral, se corrobora la hipótesis. Volviendo sobre la información que obtuvimos, queda en evidencia la relación negativa entre la dimensión de trabajo activo y desarrollo de habilidades con la satisfacción laboral, esto también se corrobora en la investigación de Palomo-Vélez, Carrasco, Bastías, Méndez & Jiménez (2015) donde se demostró que uno de los aspectos centrales que los trabajadores consideran que afecta su satisfacción laboral y su bienestar general es la dimensión de trabajo activo y desarrollo de habilidades. También podemos ver esta relación en el estudio de Gómez, Hernández & Méndez (2014) donde se pudo observar que existe una correlación negativa significativa entre ellas (satisfacción laboral y riesgos psicosociales), por su parte, la dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades obtuvo diferencias estadísticamente significativas en cuanto a las variables cargo y sección, lo que corrobora nuestra hipótesis. Refiriéndonos a la dimensión de doble presencia, nuestros resultados arrojaron una relación negativa con la satisfacción laboral, lo que corrobora nuestra hipótesis. También, pudimos concluir que no existe relación entre la satisfacción laboral y estrés laboral, su significancia era casi nula y difiere con nuestra hipótesis y las investigaciones previas como la de Sánchez (2011) que concluyó que desde el momento que los empleados experimentan estrés, a su vez, experimentan menos satisfacción laboral y menos bienestar psicológico. Por último, refiriéndonos al tecnoestrés, se pudo evidenciar una relación negativa con la satisfacción laboral, lo que corrobora nuestra hipótesis y muestra similitudes con otras investigaciones como la de Salazar (2019) que concluyó que el tecnoestrés contribuye a aumentar el estrés de rol y a disminuir la productividad.

Como principales limitaciones, el tamaño de la muestra, donde se pudo encuestar a 101 trabajadores de distintos rubros y edades, la muestra no alcanza el nivel de representatividad que esperábamos, producto de las dificultades surgidas para conseguir participantes, se evidenció que una de las principales razones de la baja participación o abandono del instrumento de medición se debe a la extensión del mismo, se quiso

cuantificar cuatro variables por separado con sus instrumentos de medición estandarizados, por lo que el cuestionario total fue muy extenso. Igualmente, algunos de los instrumentos presentaron una consistencia interna baja que pudo haber afectado la posibilidad de detectar las relaciones entre variables. En resumen, se nos presentaron serias limitaciones de interpretación producidas por el método de auto reportes, donde nos permitió recabar información respecto del tecnoestrés, estrés laboral y riesgos psicosociales, pero no otros elementos que nos pudieron ayudar a comprender de mejor manera el nivel de influencia de estas variables para la concepción de la satisfacción laboral, a su vez debido a las limitaciones del autoreporte, incluso pudo haberse recolectado información errónea que lleve a conclusiones del mismo carácter. Para futuras investigaciones recomendamos elaborar instrumentos que no se encuentren basados en auto reportes sino en registros de observación, validados con los juicios de observadores entrenados.

A pesar de dichas limitaciones, los resultados presentados nos acercan a la comprensión y el nivel de influencia del estrés laboral, el tecnoestrés y las dimensiones de los riesgos psicosociales en la concepción de la satisfacción laboral, donde podemos resaltar que el estrés laboral y tecnoestrés tienen una baja injerencia en la satisfacción laboral, no así las dimensiones de los riesgos psicosociales antes mencionadas donde no solo su influencia en la concepción de la satisfacción laboral es alta, sino que en presencia de los riesgos psicosociales los niveles de estrés y tecnoestrés son más significativos.-

Como una futura línea de investigación se propone profundizar en las implicancias de la satisfacción laboral, cómo afecta el nivel de satisfacción laboral en la vida de las personas, social, familiar, etc. Identificar todos los factores que componen esta variable y el nivel de influencia de cada uno en su concepción. También se propone centrarnos en el concepto de tecnoestrés como tal, lo consideramos una temática contingente y muy dinámica, ya que las tecnologías de la información y comunicación están en un constante cambio y son estas el principal motor del tecnoestrés, siendo una enfermedad relativamente nueva.

Bibliografía

- Brod, C. (1984). Technostress: The Human Cost of the Computer Revolution. USA: Addison-Wesley Publishing Company.
- Chile Atiende. (2020). Ley de Trabajo a Distancia y Teletrabajo. 2020, Abril 03, 2022, de Chile Atiende Sitio web: <https://www.chileatiende.gob.cl/fichas/77354-ley-trabajo-adistancia-y-teletrabajo>
- Chilena del Área de la Minería. Abril 02, 2022, de Scielo Sitio web: https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492014000100003#:~:text=Lo%20anterior%20concuerta%20con%20las,salud%20de%20los%20trabajadores%2C%20como
- Chiang, M, Riquelme, G & Rivas, P. (2018). Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción. Abril 02, 2022, de Scielo Sitio web: https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492018000300178#:~:text=El%20estr%C3%A9s%20tiene%20un%20efecto,el%20bienestar%20de%20los%20empleados.

- Gareca, M, Verdugo, R, Briones, J & Vera, A. (Julio/ Septiembre 2007). Salud Ocupacional y Teletrabajo. Ciencia y Trabajo, Número 25, Pp. 85-88.
- Herzberg, F. (1968). Una vez más: ¿cómo motiva usted a sus empleados?. Mayo 05, 2022, de Academias UAT Sitio web: <https://academia.uat.edu.mx/pariente/Articulos/Administracion/Como%20motiva%20usted%20a%20sus%20empleados.pdf>
- Hoppock, R. (1935). Job Satisfaction, New York: Harper and Brothers, p. 47.
- Gómez, P, Hernández, J & Méndez, M. (2014). Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral en una Empresa
- Locke, E.A. (1976): “The nature and consequences of job satisfaction” en M.D. Dunnette (ed.): Handbook of industrial and organizational psychology, pp. 1.297-1.349. Chicago: Rand McNally College Publishing Co.
- Lazarus, R & Folkman, S. (1984). Stress, Appraisal, and Coping. New York: Springer Publishing Company.
- Selye, H. (1978). The stress of life. New York: McGraw-Hill Book Company.
- Olveda, J & Triviño, E. (2021). Tecnoestrés y satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa de alimentos durante la pandemia por Covid-19. Abril 03, 2022, de Universidad de Cuayaquil Sitio web: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/55198>
- Palomo-Vélez, G, Carrasco, J, Bastías, A, Méndez, M & Jiménez, A. (2015). Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en trabajadoras estacionales de Chile. Abril 03, 2022, de Scielo Sitio web: <https://www.scielo.org/pdf/rpsp/v37n4-5/v37n4-5a17.pdf>
- Salazar, C. (2019). El Tecnoestrés y su efecto sobre la productividad individual y sobre el estrés de rol en trabajadores chilenos: un estudio psicométrico y predictivo. Abril 03, 2022, de Tesis doctorals en Xarxa Sitio web: <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/668131/Tesis+Doctoral+El+Tecnoestr%C3%A9s+y+su+efecto+sobre+la+productividad+individual+y+sobre+el+estr%C3%A9s+de+rol+en+trabajadores+chilenos+-+un+estudio+psicom%C3%A9trico+y+predictivo-.pdf?sequence=1>
- Sanchez, F. (2011). Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera. Abril 03, 2022, de Universidad Abierta Interamericana Sitio web: <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111836.pdf>
- Weil, M & Rosen, L. (1997). TechnoStress: Coping with technology @work @home @play. New York: Wiley; 1er edición.