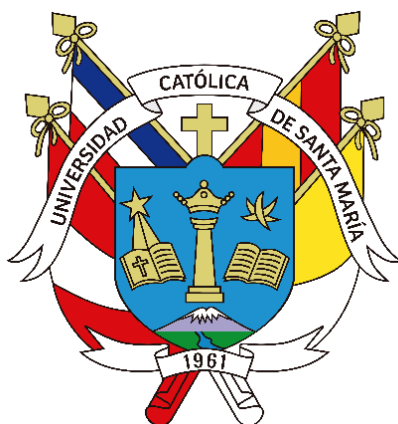


Universidad Católica de Santa María
Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades
Escuela Profesional de Psicología



Tecnoestrés y Satisfacción Laboral en Docentes de Instituciones Educativas Públicas y Privadas en Arequipa

Tesis presentada por la Bachiller:
Begazo Quintana, Raizza Andrea
ORCID: 0009-0005-2873-9557

para optar el Título Profesional de
Licenciada en Psicología

Asesor:
Dr. Martínez Carpio, Héctor Emilio
ORCID: 0000-0003-4029-670X

Arequipa- Perú

2024

UCSM-ERP

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

PSICOLOGIA

TITULACIÓN CON TESIS

DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR

Arequipa, 05 de Marzo del 2024

Dictamen: 006458-C-EPSIC-2024

Visto el borrador del expediente 006458, presentado por:

2016200672 - BEGAZO QUINTANA RAIZZA ANDREA

Titulado:

**TECNOESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN DOCENTES DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS
PÚBLICAS Y PRIVADAS EN AREQUIPA**

Nuestro dictamen es:

APROBADO

Grado académico a optar:

LICENCIADO (A) EN PSICOLOGÍA

**29247715 - GUZMAN GAMERO RUFINO RAUL LIZANDRO
DICTAMINADOR**



**29412302 - DELGADO PALO ROCIO SARA
DICTAMINADOR**

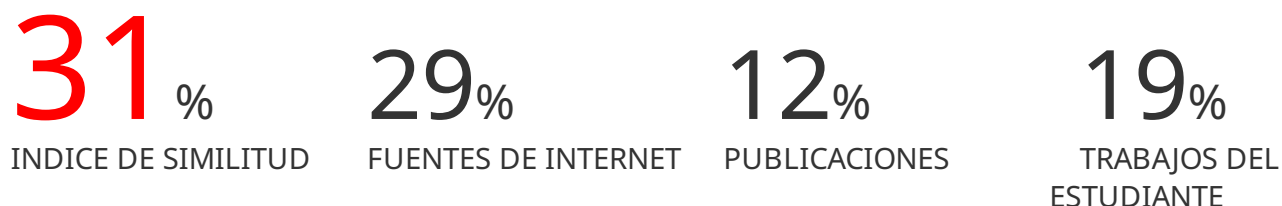


**29606304 - PUMA HUACAC ROGER FREDDY
DICTAMINADOR**



Tecnoestrés y Satisfacción Laboral en Docentes de Instituciones Educativas Públicas y Privadas en Arequipa

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe	Fuente de Internet	4%
2	repositorio.ucsm.edu.pe	Fuente de Internet	3%
3	Submitted to Universidad Católica San Pablo	Trabajo del estudiante	2%
4	www.researchgate.net	Fuente de Internet	2%
5	Submitted to Universidad Cesar Vallejo	Trabajo del estudiante	2%
6	1library.co	Fuente de Internet	1%
7	scielo.isciii.es	Fuente de Internet	1%
8	repositorio.utesup.edu.pe	Fuente de Internet	1%
9	tesis.pucp.edu.pe	Fuente de Internet	1%

DEDICATORIA

*Dedico esta tesis a mis padres y hermanos por siempre apoyarme e impulsarme a seguir
adelante.*



AGRADECIMIENTOS

A Dios por ser mi guía.

A mi familia y amigos por ser mi soporte en este trayecto.

A las instituciones educativas públicas y privadas que me permitieron realizar las evaluaciones con los profesores y también a cada persona que me ayudó en este proceso y hacer posible esta investigación.



RESUMEN

La presente investigación tuvo como principal objetivo determinar la relación entre el tecnoestrés y satisfacción laboral en docentes de instituciones educativas públicas y privadas en Arequipa. El estudio es de tipo descriptivo correlacional, con un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental de corte transversal. Como instrumentos se utilizó una ficha sociodemográfica, el Cuestionario de Tecnoestrés (RED-TIC) y la Escala de Satisfacción Laboral (SL - SPC). La muestra estuvo conformada por 100 docentes de instituciones públicas y privadas de la ciudad de Arequipa, seleccionada mediante un muestreo no probabilístico de selección intencional. Los resultados demostraron que existe una correlación significativa, negativa y débil entre la satisfacción laboral y el tecnoestrés, esto quiere decir que a mayor nivel de satisfacción laboral menor es el nivel de tecnoestrés en los trabajadores.

Palabras clave: Tecnoestrés, satisfacción laboral, docentes.



ABSTRACT

The main objective of this research was to determine the relationship between technostress and job satisfaction in teachers from public and private educational institutions in Arequipa. The study is of a descriptive correlational type, with a quantitative approach, with a non-experimental cross-sectional design. As instruments, a sociodemographic file, the Technostress Questionnaire (RED-TIC) and the Job Satisfaction Scale (SL - SPC) were used. The sample consisted of one hundred teachers from public and private institutions in the city of Arequipa, selected through a non-probabilistic sampling of intentional selection. The results showed that there is a significant, negative, and low correlation between job satisfaction and technostress, this means that the higher the level of job satisfaction, the lower the level of technostress in workers.

Keywords: Technostress, job satisfaction, teachers.



ÍNDICE

DEDICATORIA.....	
AGRADECIMIENTOS.....	
RESUMEN.....	
ABSTRACT.....	
CAPITULO 1. PROBLEMA Y MARCO TEÓRICO	1
Introducción	2
Problema de Investigación	4
Variables y Definición Operacional.....	4
Variable 1	4
Tecnoestrés.....	4
Variable 2	4
Satisfacción Laboral.....	4
Objetivos	5
Objetivo General.....	5
Objetivos Específicos	5
Antecedentes Teórico – Investigativos	6
La Tecnología en la Sociedad.....	6
Tecnoestrés	6
<i>Causas</i>	7
<i>Consecuencias</i>	8
<i>Tipos</i>	8
Tecnoansiedad.....	8

<i>Afrontamiento</i>	9
<i>Tecnoestrés en el Ámbito Educativo</i>	10
Satisfacción Laboral	10
<i>Dimensiones</i>	11
Teoría de Look	11
Según Palma	12
Antecedentes Investigativos	13
Hipótesis	14
CAPITULO 2. MÉTODOS	15
Diseño Metodológico	16
Tipo de Investigación	16
Técnica e Instrumentos	16
Instrumento para Tecnoestrés	16
Confiabilidad y Validez de la Prueba.	17
Instrumento para Satisfacción Laboral	17
Confiabilidad y Validez de la Prueba.	18
Participantes	18
Población	18
Muestreo	18
Muestra	19
Consideraciones Éticas	21

Estrategia de Recolección de Datos	21
Criterios de Procesamiento de Información	22
CAPITULO 3. RESULTADOS	23
Resultados	24
Discusión	38
Conclusiones	42
Sugerencias	43
Limitaciones	44
Referencias	45
ANEXOS	51
Anexo 1	52
Anexo 2	53
Anexo 3	54
Anexo 4	55

INDICE DE TABLAS

Tabla 1	<i>Ficha Sociodemográfica</i>	19
Tabla 2	<i>Tecnoestrés</i>	24
Tabla 3	<i>Factor Escepticismo</i>	24
Tabla 4	<i>Factor Fatiga</i>	25
Tabla 5	<i>Factor Ansiedad</i>	25
Tabla 6	<i>Factor Ineficacia</i>	26
Tabla 7	<i>Satisfacción Laboral</i>	26
Tabla 8	<i>Factor Significación de la Tarea</i>	27
Tabla 9	<i>Factor Condiciones de Trabajo</i>	27
Tabla 10	<i>Factor Reconocimiento Personal</i>	28
Tabla 11	<i>Factor Beneficios Económicos</i>	28
Tabla 12	<i>Prueba de distribución normal de las variables Kolmogórov-Smirnov</i>	29
Tabla 13	<i>Matriz de Correlaciones Rho de Spearman</i>	29
Tabla 14	<i>Análisis de comparaciones de Chi cuadrado de la variable tecnoestrés</i>	30
Tabla 15	<i>Análisis de comparaciones de Chi cuadrado de la variable satisfacción laboral</i>	34



CAPITULO 1.
PROBLEMA Y MARCO TEÓRICO

Introducción

Hoy en día, la tecnología ha causado un gran impacto tanto en la vida personal como en la laboral. En este aspecto el utilizar dispositivos tecnológicos y sistemas de red, permite a los trabajadores acceder a información en tiempo real y compartirla en cualquier momento y lugar (Popescu et al., 2017). Incluso ha permitido fomentar las relaciones pluriculturales, creando una cultura digital junto a nuevos desarrollos y beneficios como las modalidades de trabajo más flexible (Rodríguez-Vásquez et al., 2021).

Aunque también se presenta una exigencia para la persona pues los nuevos desarrollos tecnológicos se han vuelto indispensables, ya que prácticamente la mayoría de los trabajadores de cualquier edad y nivel profesional, están en contacto con un dispositivo tecnológico, laptop o smartphone (Joyanes, 2015). El ámbito educativo no ha sido ajeno a estas modificaciones, pues los profesores, directores y alumnos, han tenido que adaptarse a esta nueva realidad, aprovechando las diversas posibilidades y facilidades que la tecnología pueda brindar (García, 2016).

Las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC' s), han generado diversos beneficios como reducción de costos, eficiencia en los procesos (Brynjolfsson & Hitt, 2000; Dos Santos & Sussman, 2000), optimización de mano de obra, incremento de productividad, etc. (Karr-Wisniewski & Lu, 2010). Estas tecnologías están constantemente desarrollando nuevas herramientas, lo que demanda a los docentes a actualizarse continuamente y esto les puede originar situaciones de estrés (La Torre et al., 2018).

El estrés ocasionado por la tecnología o tecnoestrés está relacionado con una inadecuada adaptación a las nuevas tecnologías, por lo tanto tiene un efecto negativo en el estado psicológico, aumentando actitudes negativas frente a estas, es decir puede llegar a manifestarse estados de ansiedad, fatiga, dolores de cabeza, problemas gastrointestinales, entre otras (Salanova, 2003).

Limaymanta (2021) señala que las organizaciones procuran tener una alta competitividad y un buen rendimiento mediante el compromiso de cada uno de los trabajadores; es ahí donde la satisfacción laboral toma una mayor importancia para los líderes, quienes deben facilitar las condiciones laborales tales como la remuneración, los compañeros, el jefe inmediato la naturaleza de las labores, entre otras (Rengifo & Alván, 2018); mediante estrategias que se adecuen a la empresa donde se maximice la motivación extrínseca de la persona hacia el trabajo y que ella se sienta a gusto haciendo sus tareas cotidianas.

Esta nueva modalidad dificulta la realización de las actividades laborales, convirtiéndose a corto plazo en un problema para el trabajador, impactando directamente a la organización y a las actitudes que tiene la persona frente a la experiencia en su entorno de trabajo, es decir la satisfacción laboral (Salessi & Omar, 2017), además de su desempeño.

Según Kirk-Brown y Wallace (2004) la satisfacción laboral tiene una relación negativa con los centros de trabajo donde se puede observar un ambiente de estrés; además, si la persona se encuentra en un ambiente de trabajo desfavorable, esto conduciría a cambios psicológicos que resultan en una disminución de la satisfacción laboral (Chiang et al., 2018).

La problemática tiene gran relevancia, ya que en la actualidad la tecnología genera un nivel elevado de demandas y exigencias que el trabajador requiere cumplir para un desenvolvimiento adecuado dentro de su área laboral generando un impacto en su bienestar, en su desempeño y productividad dentro de la empresa; por lo que surge el interés de estudiar el tecnoestrés en los docentes de instituciones educativas y si se relaciona con el nivel de satisfacción laboral.

Por lo anteriormente mencionado, esta investigación tiene como propósito el hallar si existe una relación significativa entre tecnoestrés y satisfacción laboral en docentes de instituciones educativas públicas y privadas en Arequipa; así mismo, el conocer el nivel de

tecnoestrés y de satisfacción laboral y poder compararlos según el sexo, edad y tipo de institución. A nivel social se podrá aportar con las investigaciones futuras relacionadas con el desarrollo de las dos variables para su profundización; también a las instituciones para tomar medidas de precaución en sus docentes frente a esta problemática, al mismo tiempo de poner en práctica los conocimientos adquiridos a lo largo de la formación profesional y por último la obtención del título profesional en psicología.

Problema de Investigación

¿Existe una relación significativa entre tecnoestrés y satisfacción laboral en docentes de instituciones educativas públicas y privadas en Arequipa?

Variables y Definición Operacional

Variable 1

Tecnoestrés. Según Salanova (2003) es considerado como un estado psicológico negativo que está vinculado al uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) o amenazas futuras de su uso; considerando las percepciones de los trabajadores de algún desajuste entre las demandas y los recursos dados, vinculados al uso de las TIC, generando una alta activación psicofisiológica desagradable y un incremento de actitudes negativas hacia las TIC.

Esta variable esta operacionalizada mediante el Cuestionario de Tecnoestrés (RED-TIC) y se considera como dimensiones el escepticismo (indiferencia y negación), fatiga (estrés y cansancio), ansiedad (inquietud e inseguridad), y por último ineficacia (baja capacidad y habilidad).

Variable 2

Satisfacción Laboral. Para Palma (2005), se considera como la actitud que manifiesta el trabajador sobre su mismo empleo; o sea la percepción que incide en sus

actitudes teniendo en cuenta su empleo, la adecuación hacia su persona según sus necesidades, rasgos y valores.

Siendo operacionalizada por la Escala de Satisfacción Laboral (SL – SPC), teniendo en cuenta los cuatro factores; significación de tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y por último beneficios económicos.

Objetivos

Objetivo General

Determinar la relación entre tecnoestrés y satisfacción laboral en docentes de instituciones educativas públicas y privadas en Arequipa.

Objetivos Específicos

Identificar el nivel de tecnoestrés entre docentes de instituciones educativas públicas y privadas en Arequipa.

Determinar el nivel de satisfacción laboral en docentes de instituciones educativas públicas y privadas en Arequipa.

Comparar los niveles de tecnoestrés y satisfacción laboral en docentes según sexo y edad en instituciones educativas públicas y privadas en Arequipa.

Contrastar los niveles de tecnoestrés y satisfacción laboral en docentes según el tipo de institución educativa pública o privada en Arequipa.

Antecedentes Teórico – Investigativos

La Tecnología en la Sociedad

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) está definido como los recursos o herramientas que son utilizados para facilitar ciertos procedimientos y el reparto de la información, tales como las redes sociales, dispositivos tecnológicos, mensajería instantánea, entre otros (Gómez, 2019), además están evolucionando a partir de las actualizaciones tecnológicas que viene experimentando la sociedad, a partir del Internet (Rafino, 2020).

Según Cuervo et al. (2018) la tecnología se ha introducido en la mayoría de los ámbitos vigentes de la sociedad, el utilizarla se vuelve una práctica cotidiana generando así en algunas personas una sobrecarga tecnológica y esto a su vez afecta a la división entre el horario laboral y el de ocio o familiar; el crecimiento acelerado de las TIC ha introducido nuevas maneras de llevar las relaciones entre los trabajadores y la empresa, pudiendo afectar la salud de ellos. Es por ello, que los trabajadores pueden tener una sobrecarga laboral y sus horarios, concluyendo en tecnoestrés (Rodríguez & Yepes, 2020).

Tecnoestrés

Dragano y Lunau (2020), indican que el psicólogo Craig Broad en 1984 fue el primero en estudiar el estrés que pueden causar la tecnología, introduciendo el término de tecnoestrés para hacer referencia a las respuestas patológicas que se dan por experiencias negativas con computadoras, así el tecnoestrés es la respuesta que se da al no tener la habilidad ni conocimientos necesarios para poder usar las nuevas tecnologías de forma saludable.

Luego fueron muchos los autores que fueron describiendo este fenómeno como Weil y Rosen (1997), que describe el tecnoestrés como algún impacto desfavorecedor de los pensamientos, actitudes y comportamientos que pueda ser causada directa o indirectamente

por el uso de la tecnología, además manifiestan que la tecnología puede llegar a generar una dependencia o sobrecarga mental gracias a la sobreexposición que se recibe.

Por otro lado; Salanova (2003), describe el tecnoestrés como:

Un estado psicológico negativo relacionado con el uso de TIC o amenaza de su uso en un futuro y que lleva a un alto nivel de activación psicofisiológica no placentera y al desarrollo de actitudes negativas hacia las tecnologías de la información y las comunicaciones. (p. 231)

Entonces el tecnoestrés es considerado como una experiencia negativa frente a las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC 's) mas no una enfermedad provocada por esta, además no se da por una exposición directa a algún medio tecnológico sino que tiene que ver con las demandas laborales y los medios disponibles que sean necesarios para la tarea encomendada (Pérez, 2013).

Causas

Salanova et al. (2007), describe que el tecnoestrés va a depender de diferentes factores; uno de ellos son las solicitudes laborales ya que estas son puntos físicos, sociales y organizacionales en los que se necesita hacer uso de tecnologías que solicitan una cantidad de esfuerzo que se debe de mantener. La mayor parte de empleados que trabajan diariamente con tecnologías como computadoras u ordenadores personales, se quejan de tener una cantidad grande tareas que cumplir, originando una sobrecarga y la monotonía del trabajo diario al volverse este una rutina. Además, se encuentra los recursos laborales, que vienen a ser el grado de libertad con las tecnologías, la retroalimentación que se dé referente a las labores llevadas a cabo y el clima y sistema de apoyo entre los trabajadores y sus jefes. Y por último, los recursos individuales o personales, es decir los elementos de la personalidad o carácter de los individuos que los ayudaran a afrontar y amortiguar los efectos negativos de la alta demanda y la falta de recursos laborales.

Consecuencias

El Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales y Secretaria de Salud Laboral y Medio Ambiente UGT (2009) menciona que las consecuencias que puede dar el tecnoestrés pueden ser parecidas al estrés normalmente, que pueden ser físicas como psicológicas, así como insomnio, problemas gastrointestinales, cardio vasculares, o trastornos psicológicos, de forma especial la ansiedad y sus síntomas, que originar el burnout o síndrome del quemado en el trabajo (Macías, 2019; Salanova et al., 2007), el cual es el cansancio y bloqueo mental; Chiappetta (2017) también menciona el aumento de problemas dermatológicos, la irritabilidad y la predisposición a la apatía.

Tarafdar et al. (2007) da a entender en su artículo que, las consecuencias del tecnoestrés pueden ser el exceso de tareas, insatisfacción del trabajo realizado, desmotivación y conservadurismo en las tareas, bajo nivel de productividad, disminución de la satisfacción con la tecnología, y falta de compromiso.

Las consecuencias a nivel laboral, puede originar un decrecimiento paulatino en la calidad del trabajo del colaborador y un aumento en el ausentismo de los trabajadores en su puesto de labores (Tu et al., 2005).

Tipos

Salanova et al. (2007) señala que el tecnoestrés gira en torno a dos dimensiones centrales los síntomas afectivos o la ansiedad que se relaciona con la alta activación de la mente y el cuerpo y el incremento de actitudes negativas hacia las TIC. Existen tipos específicos de tecnoestrés, como la tecnoansiedad, tecnofatiga y tecnoadicción.

Tecnoansiedad. Este tipo de tecnoestrés es el más común, esta referido a cuando las personas experimentan altos valores de actividades físicas, que no son agradables, y a cuando se usa algún tipo de tecnología y esta causa aumento de tensión y molestia; generando duda al momento de usar la tecnología y su capacidad para esta.

Tecnofatiga. Este tipo también conocido como cansancio mental, se determina por presentar sensaciones de agotamiento a la vez que cansancio mental y cognitivo, además del escepticismo y suposición de incompetencia con el uso de TIC.

Tecnoadicción. Sucede cuando se presenta una dependencia patológica ya que se realizan actividades seguidas, obsesivas y compulsivas de tecnologías sin importar el tiempo o situación en las que se encuentre el individuo.

Afrontamiento

El poder enfrentar los cambios tecnológicos y su uso incluye a la organización o empresa, siendo necesario que presente recursos de información, de participación, de formación y de comunicación; o de manera individual, en la que la persona desarrolla nuevas habilidades y competencias frente a las tecnologías nuevas (Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales & Secretaria de Salud Laboral y Medio Ambiente UGT, 2009).

En la guía que propone la Fundación Estatal para la Prevención de Riesgos Laborales (2020) se describen estrategias para su intervención tanto de manera individual como colectiva, mejorando el manejo del tecnoestrés en el ámbito técnico como las habilidades personales; dentro de ellas están las técnicas de relajación, un mejor diseño de los puestos de trabajo, el soporte social, una mejora en el entendimiento y manejo de la tecnología y por ultimo su actualización mediante plataformas amigables. Además, existen tres estilos de afrontamiento al tecnoestrés según Tarafdar et al. (2007).

Afrontar los Objetos o Estímulos Estresantes en el Ambiente. Este se enfoca en el dilema, se encarga de ordenar y gestionar el área en el que se desarrollan las tareas o actividades de trabajo y así disminuir las posibles amenazas a la vez que se incrementa el sentido de control del individuo sobre este.

Afrontar la Organización de las Emociones. Se encarga de la restauración de la estabilidad de las emociones, manejando los sentimientos que provienen de la forma en la que se perciben las amenazas y el nivel de capacidad de afrontamiento.

Afrontar de Forma Proactiva. La forma en la que actúa es que desarrolla en el individuo la capacidad de resiliencia para afrontar posibles actos que puedan causar estrés. Se puede por medio de la creación de conceptos y creencias nuevas, un sistema de apoyo social, y el estar en una condición física saludable constantemente.

Tecnoestrés en el Ámbito Educativo

Sánchez-Macías et al.(2021) menciona que hay un vínculo entre el deseo de ser productivo en el ámbito educativo y el tecnoestrés, sobre todo en la actualidad ya que se han incrementado los distintos usos de las tecnologías a lo largo de todo el ámbito educativo, lo que ha dado lugar a una mejora en el área de comunicación a la vez que progreso en el desarrollo del aprendizaje-enseñanza y la administración.

Se encontró en esta investigación de corte transversal en México llamada *El tecnoestrés en docentes y su relación con la satisfacción laboral* con docentes de distintos niveles educativos que el tecnoestrés tiene una correlación inversa con la satisfacción laboral(Villanueva & Parra, 2012)

Satisfacción Laboral

Es indudable la fuerte relación que existe en el sector servicios entre la calidad percibida por los clientes y los niveles de satisfacción laboral y compromiso organizativo de los empleados que los prestan (González et al., 2011).

Caballero et al. (2003) describe la satisfacción laboral como:

La satisfacción laboral nace en el contexto laboral, desde la implicación de los distintos aspectos que de una forma u otra influyen en el estado de ánimo y situación emocional de la persona, proyectándose desde aquí situaciones y

perspectivas positivas o negativas, según los agentes implicados en el que-hacer laboral. (p. 202)

Zubiri (2013) refiere que, en este marco referencial, uno de los aspectos que más importancia tiene para el trabajador es la satisfacción que le produce la tarea que desempeña, así como las circunstancias que rodean su trabajo. Las teorías humanistas sostienen que el trabajador más implicado y motivado es aquel que satisface mayores necesidades psicológicas y sociales en su empleo y, por tanto, suele poner más dedicación en la tarea que realiza. Una elevada satisfacción de los empleados en su labor es algo deseado por la dirección de cualquier organización dado que tiende a relacionarse con resultados positivos y con mayores índices de productividad, favoreciendo el desarrollo empresarial. Posiblemente, el pensamiento economicista-neoliberal de nuestros tiempos, y también el de algunos gestores al uso, haya podido relegar estas teorías humanistas, beneficiosas para la empresa, a un segundo plano, incurriendo en un claro error de concepto sobre lo que debería ser la motivación del personal y el consiguiente desarrollo de la empresa.

Dimensiones

Diversos autores han realizado investigaciones sobre la satisfacción laboral y la han dividido en diferentes dimensiones, entre ellos Locke y Palma.

Teoría de Locke. El investigador intentó identificar y analizar los aspectos de los que depende la satisfacción laboral, considerando que es el resultado de un conjunto de factores relacionados con el trabajo Locke et al. (1981). Locke ajustó las respuestas de esta persona a aspectos diferentes del trabajo. Clasificó estas características en cinco, siendo la primera satisfacción laboral donde e integra la atracción intrínseca al trabajo, como la mencionada; posibilidades de éxito, autorreconocimiento, promoción, aprendizaje, etc.

También está la satisfacción salarial, aquí se debe tener en cuenta la forma en que se distribuye el dinero (capital) y los beneficios. La teoría en estudio menciona que la

satisfacción con el salario depende de la diferencia entre valores atribuidos al trabajo y el pago recibido, mientras que la teoría de la equidad de satisfacción con el trabajo de individuos comparó sus contribuciones personales a los beneficios que reciben de otros y respondiendo, eliminando todas las desigualdades. La satisfacción acreditada incluye aprobación, elogio y elogio de un trabajo realizado, así como críticas al mismo. Según la investigación de Locke et al. (1981) este punto es uno de los factores o factores más citados como causa de satisfacción e insatisfacción.

Dentro de estas características también está la satisfacción con las condiciones de trabajo donde incluye aspectos de las condiciones laborales importantes y necesarias para el individuo; flexibilidad de horario, de descansos, ambientes laborales óptimos. Por último, la satisfacción con la empresa y la dirección, aquí se destaca las políticas de beneficios y salarios. La empresa determina en el trabajo el grado de responsabilidad, la carga laboral, las oportunidades de promoción, la cantidad de aumento y las condiciones de trabajo. De hecho, la organización tiene más control sobre estos factores que el supervisor inmediato de un empleado, por lo que corresponde a la empresa modificar ciertos aspectos en beneficio del empleado.

Según Palma. En una primera investigación, ella los separa por siete factores donde se encuentran, condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remuneraciones, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo social, desempeño de tareas y relación con la autoridad (Palma, 1999); luego en el 2005 la misma autora los agrupa en cuatro factores; siendo el primero la significación de la tarea que es la aptitud al trabajo teniendo en cuenta las características de la persona según su esfuerzo mental o físico, aporte, interés al realizarla; el segundo factor son las condiciones de trabajo donde se evalúa la disponibilidad o existencia de material de trabajo, las instalaciones, condiciones laborales y la normativa que controla su actividad dentro de la empresa.

Como tercer factor se encuentra el reconocimiento personal y/o social que se evalúa en función reconocimiento de uno mismo o de los compañeros de trabajo de los logros o fracasos teniendo en cuenta las metas logradas o los resultados a corto o largo plazo y por último, los beneficios económicos que son los aspectos remunerativos como resultado del esfuerzo, servicios brindados y el cumplimiento de los objetivos entregados (Palma, 2005).

Antecedentes Investigativos

En la investigación sobre el tecnoestrés en docentes de nivel básico, medio, medio superior y superior y su relación con la satisfacción laboral en Tamaulipas, México, Villanueva y Parra (2012) encontraron que a mayor presencia de tecnoestrés en los docentes existe una menor satisfacción laboral, además el nivel de tecnoestrés difiere según el rango de edad; mientras mayor edad tenga el trabajador mayor es la presencia de este.

Escalante (2015) en su investigación sobre estrés y satisfacción en docentes de colegios particulares en Arequipa encontró una relación estadísticamente significativa entre el estrés y la satisfacción laboral, confirmando así su hipótesis, también un nivel medio de estrés laboral y un nivel moderado de satisfacción laboral en general y por último, halló el factor predominante en satisfacción laboral que es la significancia de la tarea.

En la investigación con el nombre *Relación entre satisfacción laboral, estrés laboral y sus resultados e trabajadores de una institución de beneficencia de la provincia de Concepción* se encontró que los trabajadores se encuentran con un nivel medio de satisfacción laboral y que el apoyo social laboral global toma una mayor importancia para la reducción del grado de estrés, además se pudo concluir con la correlación significativa negativa entre la una mayor percepción de la satisfacción y un menor nivel estrés (Chiang et al., 2018).

En el estudio que realizó Ruiz et al. (2019) con docentes de nivel superior en México se destaca que la falta de recursos tecnológicos en el trabajo puede traer niveles altos de

estrés y disgustos dentro del ámbito laboral, además de la idea que las TIC aumentan la autoeficacia, la autonomía y la facilidad de trabajar en equipo; se resalta que la tecnoansiedad es el tipo que más afecciones tiene en los docentes y este a su vez influye en la ineficacia.

En la investigación que realizó Giraldo y Giraldo (2020) sobre el tecnoestrés y las demandas de trabajo en docentes en trabajo virtual a distancia de una universidad de Colombia, se encontró la presencia de tecnoestrés en todos los niveles de los participantes, hallando una mayor presencia de tecnoansiedad y un nivel elevado en las demandas de esfuerzo físico y ambientales.

Torres (2021), identificó una relación entre el estrés laboral y la satisfacción del personal del Hospital I Samuel Pastor de Essalud en Camaná - Arequipa, donde se concluyó que a un mayor nivel de estrés se presenta un menor nivel de satisfacción; además de una existencia de estrés en un 86.1% de los participantes y un 44.4% de insatisfacción laboral, presentando un alto incidente en la dimensión de reconocimiento del personal.

Carrasco (2021) realizó una investigación con el objetivo de medir la relación del tecnoestrés y sus factores sobre la satisfacción laboral y el compromiso en una empresa de Chile, encontrando que la sobrecarga de trabajo, la ambigüedad de rol y el conflicto de trabajo – hogar son factores con una alta significancia frente al tecnoestrés; además se encontró una relación débil pero significativa entre las tres variables.

Hipótesis

H₁: Existe una correlación significativa inversa entre tecnoestrés y satisfacción laboral en docentes de instituciones educativas públicas y privadas en Arequipa.



CAPITULO 2.

MÉTODOS

Diseño Metodológico

Tipo de Investigación

La presente investigación corresponde a un estudio de enfoque cuantitativo ya que se utilizó la cuantificación, la recolección de datos y métodos estadísticos para poder evidenciar la hipótesis; además corresponde a un diseño no experimental de tipo transversal descriptivo correlacional debido a que no se manipuló intencionalmente las variables, así mismo se describen y relacionan ambas variables, y por último, se recolectaron los datos en un determinado momento (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

Técnica e Instrumentos

Para recolectar los datos de los participantes se usó una ficha sociodemográfica (Anexo 1) donde se recolectó datos control como: el sexo, edad, institución, puesto de trabajo, antigüedad en la institución, jornada laboral, tiempo de uso de TIC's para el trabajo y las TIC's más utilizadas en el trabajo, además de dos instrumentos para medir las variables. El primero el Cuestionario de Tecnoestrés (RED-TIC) de Salanova et al. (2007) y el segundo la Escala de Satisfacción Laboral (SL - SPC) de Palma (1999).

Instrumento para Tecnoestrés

Para medir esta variable se utilizó el Cuestionario de Tecnoestrés (RED-TIC); la versión original es española y la realizó Salanova, Llorens, Cifre y Nogareda en el 2007 y fue adaptado por Ricaurte y De la Cruz en Perú en el 2021 (Anexo 2); su objetivo es el evaluar el nivel de estrés laboral relacionado al uso de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) que se presenta, se puede aplicar a trabajadores mayores de 18 años de manera individual o colectiva, con una duración de 15 minutos aproximadamente. Este instrumento es una escala tipo Likert de 7 opciones que oscila entre 0 que significa nunca hasta 6 que significa todos los días y está compuesto por 16 ítems que están divididos en 4 dimensiones:

escepticismo (ítems 1, 2, 3, 4), fatiga (ítems 5, 6, 7, 8), ansiedad (ítems 9, 10, 11, 12) e ineficacia (13, 14, 15, 16).

Confiabilidad y Validez de la Prueba. La prueba original obtuvo una confiabilidad por consistencia interna de 0.82 y una validez de correlación entre las dimensiones de 0.45, encontrando así valores aceptables. En el 2010 se realizó una validación en Brasil por Carlotto y Gonçalves, se adaptó y tradujo la prueba, la validez de contenido la realizaron mediante 6 jueces expertos, realizaron el Análisis Factorial Confirmatorio (AFC) obteniendo un GFI de 0.97 y un CFI de 0.98 y una confiabilidad de 0.70. Esperanza en el 2018 realizó una adaptación lingüística de este instrumento en México, para la validez de contenido contó con una jueza experta, obteniendo puntajes aceptables tanto de validez con una carga factorial mayor a 0.70 y una confiabilidad de 0.819. Por último para esta investigación se toma en cuenta la validación de Ricaurte y De la Cruz (2021) que se realizó en Lima, Perú donde obtuvo una validez de contenido con 10 jueces y un Análisis Factorial Exploratorio (AFE) consiguiendo cargas factoriales entre 0.319 y 0.902 y una favorable consistencia interna de 0.884 (KMO).

Instrumento para Satisfacción Laboral

Para medir la variable se utilizó la Escala de Satisfacción Laboral (SL – SPC) de Palma en Lima, Perú en el 2005 (Anexo 3). El instrumento tiene como objetivo el evaluar el nivel de satisfacción en el trabajo de los empleados a partir de los 18 años de manera individual o colectiva, tiene una duración de 15 minutos aproximadamente. Es de tipo Likert y está conformada por 27 ítems, de los cuales 17 son positivos (1, 3, 4, 7, 8, 9, 14, 15, 16, 18, 20, 21, 22, 23, 25, 26 y 27) y 10 son negativos (2, 5, 6, 10, 11, 12, 13, 17, 19 y 24), teniendo una puntuación de 1 a 5 según sea el caso; va desde totalmente en desacuerdo hasta totalmente de acuerdo. Contiene un nivel general y cuatro factores; significación de la tarea (ítems 3, 4, 7, 18, 21, 22, 25, 26), condiciones de trabajo (ítems 1, 8, 12, 14, 15, 17, 20, 23,

27), reconocimiento personal y/o social (ítems 6, 11, 13, 19, 24) y beneficios económicos (ítems 2, 5, 9, 10, 16); a diferencia de la versión original de la misma autora en 1999 en Lima, Perú que contiene siete factores (condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remuneraciones, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo social, desempeño de tareas y relación con la autoridad).

Confiabilidad y Validez de la Prueba. La versión original tiene una validez de constructo y recurrente de la prueba, mediante la correlación de puntajes totales entre la escala SL-SPC y el cuestionario de satisfacción laboral de Minnesota (versión abreviada), obteniendo 0.05 de validez y confiabilidad mediante el coeficiente Alfa de Cronbach ítem – puntaje total con un puntaje de 0.79. La segunda versión en el 2005 obtiene la confiabilidad mediante consistencia interna con una puntuación de 0.84 y una validez de contenido con el método de jueces, además una correlación por factores con el coeficiente de Spearman Brown, teniendo en significación de la tarea 0.750, condiciones de trabajo 0.799, reconocimiento personal y/o social 0.538 y beneficios económicos 0.543 (Palma, 2005). Por último, Aroni (2019) en su investigación obtuvo una confiabilidad de 0.714 mediante el coeficiente Alfa de Cronbach y una validez de 0,634 (KMO) y un significativo adecuado.

Participantes

Población

La población evaluada para esta investigación estuvo comprendida por personas que laboren en instituciones educativas mixtas públicas o privadas que tengan nivel inicial, primario y secundario de Arequipa.

Muestreo

Se utilizó el muestreo no probabilístico de selección intencional, ya que no se utilizó alguna fórmula de probabilidad y se seleccionó a la muestra según los criterios de inclusión y

exclusión necesarios, considerando la viabilidad de la investigación (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

Muestra

La muestra estuvo conformada por 100 participantes; se tomó en cuenta los siguientes criterios de inclusión: a) trabajar como docente de nivel inicial, primario o secundario, b) tener la edad que oscile entre los 18 hasta los 65 años, c) tener la jornada completa dentro de la institución, d) haber firmado el consentimiento informado. Además, se tendrá en cuenta como criterios de exclusión a los docentes que a) utilizan las tecnologías de información y comunicación (TIC' s) menos del 10% de su horario de trabajo, b) tengan una antigüedad en la institución menor a los seis meses.

Tabla 1

Ficha Sociodemográfica.

	Frecuencia	Porcentaje
Sexo		
Masculino	25	25.0
Femenino	75	75.0
Edad		
22 a 30 años	11	11.0
31 a 40 años	14	14.0
41 a 50 años	33	33.0
51 a 60 años	32	32.0
61 a 64 años	10	10.0
Tipo de Institución		
Pública	56	56.0
Privada	44	44.0
Puesto de Trabajo		
Profesor Inicial	7	7.0
Profesor Primaria	63	63.0
Profesor Secundaria	20	20.0
Administrativo	10	10.0
Antigüedad en la Institución		
1 a 10	76	76.0
11 a 20	16	16.0
21 a 30	6	6.0

31 a más	2	2.0
Jornada Laboral		
10h	1	1.0
28h	1	1.0
30h	46	46.0
35h	4	4.0
36h	1	1.0
40h	46	46.0
43h	1	1.0
Tiempo de Uso de TIC 's		
0 a 9	1	1.0
10 a 49	21	21.0
50 a 80	65	65.0
81 a 100	13	13.0

Se observa en la tabla 1 que el 75% son de sexo femenino y el 25% del sexo masculino. Lo que refleja que el mayor porcentaje de encuestados es de sexo femenino.

Por otro lado, el 33% de encuestados tienen una edad entre los 41 y 50 años, el 32% entre los 51 y 60 años, el 14% entre los 31 y 40 años, el 11% entre los 22 y 30 años y el 10% entre los 61 y 64 años; indicando que el mayor porcentaje se encuentra entre los 41 y 50 años.

El 56% de los encuestados trabajan en una institución pública y el 44% en una institución privada. Lo que refleja que el mayor porcentaje de encuestados trabaja en instituciones públicas.

Asimismo, el 63% de los encuestados trabajan como profesores de primaria, el 20% como profesores de secundaria, el 10% como personal administrativo y el 7% como profesores de inicial; indicando que el mayor porcentaje son profesores de primaria.

El 76% tiene una antigüedad en la institución en la que laboran entre 1 a 10 años, el 16% entre 11 a 20 años, el 6% entre 21 a 30 años y el 2% entre 31 a más años; reflejando que el mayor porcentaje de trabajadores tiene una antigüedad entre 1 a 10 años dentro de la institución.

Además, el 46% de los encuestados trabajan 40 horas semanales, el 46% trabajan 30 horas semanales, el 4% trabajan 35 horas semanales, el 4% trabaja 10, 28, 36 y 43 horas semanales respectivamente; indicando que la mayoría trabajan 40 horas semanales.

El 65% de los encuestados usan las TIC 's entre un 50 a 80 % para su trabajo, el 21% entre un 10 a 49%, el 13% entre un 81 a 100% y el 1% entre un 0 a 9%. Indicando que el mayor porcentaje de encuestados usa las TIC 's entre un 50 a un 80 % para su trabajo.

Consideraciones Éticas

El presente estudio consideró el acceso a las instituciones acatando la normativa dispuesta; se realizó la investigación con la confidencialidad debida, asegurando el anonimato de las personas y su participación voluntaria, puesto que los datos solo serán usados con fines académicos explicados mediante un consentimiento informado; además se aplicará pruebas psicológicas validadas científicamente, serán evaluadas e interpretadas exactamente como el manual lo indica (Colegio de Psicólogos del Perú, 2017).

Estrategia de Recolección de Datos

En primer lugar se presentó el plan de tesis a la escuela profesional de psicología de la universidad para obtener la aprobación de la ejecución, después de ser aprobado se solicitó a las autoridades competentes de las instituciones, públicas y privadas, las facilidades para la evaluación de sus trabajadores, por medio de una solicitud a la oficina de dirección de dichas instituciones, explicando las características de la investigación y sus objetivos; luego de ser aceptado se realizó una reunión con cada director y todos sus docentes para explicarles los fines académicos de la investigación y solicitarles su colaboración, además de recalcar el anonimato y la confidencialidad de los resultados mediante el consentimiento informado (Anexo 4) dejando en claro que la participación es voluntaria. Luego se procedió a aplicar el protocolo que incluyó una ficha de datos sociodemográficos junto con las dos pruebas.

Finalizadas las encuestas se agradeció por su colaboración. Para la investigación se consideró respuestas válidas a las que se rigieron a los criterios de exclusión para la muestra.

Criterios de Procesamiento de Información

El procesamiento de información se realizó mediante la calificación de todas las pruebas aplicadas a la muestra, luego se sistematizó los resultados en una base de datos en Microsoft Excel, para después realizar el procesamiento de datos en el programa estadístico SPSS versión 26, se generó el análisis estadístico descriptivo y se utilizó la prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov para determinar si es una muestra paramétrica; siendo no paramétrica; después, se empleó la prueba de análisis rho de Spearman para precisar si existe o no alguna correlación entre las variables a estudiar. Además, para hacer el análisis de las comparaciones se utilizó Chi cuadrado.



CAPITULO 3.

RESULTADOS

Resultados

Tabla 2

Nivel General de Tecnoestrés

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	29	29.0
Bajo	26	26.0
Medio bajo	10	10.0
Medio alto	5	5.0
Alto	13	13.0
Muy alto	17	17.0
Total	100	100.0

En la tabla 2 se observa que el 29 % de los encuestados tienen un nivel muy bajo de tecnoestrés, el 26% tienen un nivel bajo, el 17% tienen un nivel muy alto, el 13% tiene un nivel alto, el 10% tienen un nivel medio bajo, 5% un nivel medio alto. Lo que quiere decir que la mayoría no tienen ningún impacto negativo en el bienestar físico o mental con la utilización de las nuevas tecnologías y sus herramientas en todo ámbito

Tabla 3

Nivel del Factor Escepticismo

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	0	0.0
Bajo	33	33.0
Medio bajo	24	24.0
Medio alto	17	17.0
Alto	20	20.0
Muy alto	6	6.0
Total	100	100.0

En la tabla 3 se observa que en lo que respecta al factor escepticismo, el 33% de los encuestados tienen un nivel bajo, el 24% en un nivel medio bajo, 20% alto, 17% medio alto y solo un 6% un nivel muy alto de escepticismo. Lo que quiere decir que la mayoría de los

trabajadores están de acuerdo y confían en los beneficios que tiene la tecnología y su necesidad de uso diario.

Tabla 4

Nivel del Factor Fatiga

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	20	20.0
Bajo	4	4.0
Medio bajo	20	20.0
Medio alto	27	27.0
Alto	22	22.0
Muy alto	7	7.0
Total	100	100.0

En la tabla 4 se observa que en lo que respecta al factor fatiga, el 27% de los encuestados tienen un nivel medio alto, el 22% un nivel alto, el 20% un nivel muy bajo, otro 20% un nivel medio bajo, el 7% un nivel muy alto, y el 4% un nivel bajo de fatiga. Lo que quiere decir que los trabajadores tienen un agotamiento laboral medio alto por la sobrecarga del uso de las TIC 's.

Tabla 5

Nivel del Factor Ansiedad

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	19	19.0
Bajo	16	16.0
Medio bajo	18	18.0
Medio alto	16	16.0
Alto	18	18.0
Muy alto	13	13.0
Total	100	100.0

En la tabla 5 se observa que en lo que respecta al factor ansiedad, el 19% de los encuestados tienen un nivel muy alto, el 18% un nivel medio bajo, otro 18% un nivel alto, el 16% un nivel bajo, otro 16% un nivel medio alto, y el 13% un nivel muy alto de ansiedad. Lo

que quiere decir que los trabajadores en su mayoría no tienen mucho sentimiento de angustia y desasosiego por el uso de herramientas y sistemas tecnológicos.

Tabla 6

Nivel Factor Ineficacia

	Frecuencia	Porcentaje
Muy alto	0	0.0
Bajo	22	22.0
Medio bajo	35	35.0
Medio alto	17	17.0
Alto	20	20.0
Muy alto	6	6.0
Total	100	100.0

En la tabla 6 se observa que en lo que respecta al factor ineficacia, el 35% de los encuestados tienen un nivel medio bajo, el 22% un nivel bajo, el 20% un nivel alto, el 17% un nivel medio alto y un 6% un nivel muy alto de ineficacia. Lo que quiere decir que los trabajadores en su mayoría tienen algunos pensamientos negativos sobre su propia capacidad para utilizar la tecnología.

Tabla 7

Nivel General de Satisfacción Laboral

	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	0	0.0
Insatisfecho	13	13.0
Promedio	47	47.0
Satisfecho	29	29.0
Muy satisfecho	11	11.0
Total	100	100.0

En la tabla 7 se observa que en lo que respecta a la satisfacción laboral en general, el 47% de los encuestados tienen un nivel promedio, el 29% están satisfechos, el 13% están insatisfechos, el 11% muy satisfechos en cuanto la satisfacción laboral en general. Lo que

quiere decir que existen aspectos del trabajo que interactúan negativamente, generando sentimientos ambivalentes hacia el trabajo.

Tabla 8

Nivel del Factor Significación de la Tarea

	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	3	3.0
Insatisfecho	4	4.0
Promedio	33	33.0
Satisfecho	32	32.0
Muy satisfecho	28	28.0
Total	100	100.0

En la tabla 8 se observa que en lo que respecta al factor significación de la tarea, el 33% de los encuestados tienen un nivel promedio, el 32% está satisfecho, el 28% están muy satisfecho, el 4% están insatisfechos y el 3% están muy insatisfechos en cuanto a la significancia de la tarea. Lo que quiere decir que los trabajadores en su mayoría reflejan que su labor tiene significado personal y social pero que la actividad laboral es poco trascendente y se efectúa con cierto desagrado.

Tabla 9

Nivel del Factor Condiciones de Trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	1	1.0
Insatisfecho	7	7.0
Promedio	45	45.0
Satisfecho	36	36.0
Muy satisfecho	11	11.0
Total	100	100.0

En la tabla 9 se observa que en lo que respecta al factor condiciones de trabajo, el 45% de los encuestados tienen un nivel promedio, el 36% está satisfecho, el 11% está muy satisfecho, el 7% esta insatisfecho y el 1% está muy insatisfecho en cuanto las condiciones de

trabajo. Lo que quiere decir que las condiciones de trabajo físicas, materiales y/o normativas no necesariamente están ejerciendo una influencia positiva en la disposición al trabajo.

Tabla 10

Nivel del Factor Reconocimiento Personal

	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	6	6.0
Insatisfecho	29	29.0
Promedio	20	20.0
Satisfecho	37	37.0
Muy satisfecho	8	8.0
Total	100	100.0

En la tabla 10 se observa que en lo que respecta al factor reconocimiento personal, el 37% de los encuestados están satisfechos, el 29% están insatisfechos, el 20% en un nivel promedio, el 8% muy satisfechos y el 6 % están muy insatisfechos en cuanto el reconocimiento personal. Lo que quiere decir que en su mayoría el trato de jefes y/o de compañeros es agradable, aunque no necesariamente estable en circunstancias diversas.

Tabla 11

Nivel del Factor Beneficios Económicos

	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	1	1.0
Insatisfecho	7	7.0
Promedio	61	61.0
Satisfecho	26	26.0
Muy satisfecho	5	5.0
Total	100	100.0

En la tabla 11 se observa que en lo que respecta al factor beneficios económicos, el 61% de los encuestados tienen un nivel promedio, el 26% están satisfechos, el 7% están insatisfechos, el 5% muy satisfechos y el 1 % están muy insatisfechos en cuanto los

beneficios económicos. Lo que quiere decir que en su mayoría la remuneración económica es de relativa aceptación.

Tabla 12

Prueba de distribución normal de las variables Kolmogórov-Smirnov

	Estadístico	gl	Sig.
Tecnoestrés	0.174	100	0.000
Satisfacción Laboral	0.062	100	,200*

En la tabla 12 se emplea la prueba de Kolmogórov-Smirnov para el análisis de normalidad, puesto que la muestra tiene más de 35 datos, en tal sentido, se analiza los grados de significancia, en ambas variables, este no excede el 0.05 del valor esperado, por lo que se aprueba la hipótesis, la muestra tiene una distribución no normal, por ello se procede al análisis inferencial con estadísticos no paramétricos, empleando la correlación de Spearman.

Tabla 13

Matriz de Correlaciones Rho de Spearman entre las Variables

		Tecnoestrés	Satisfacción laboral
Tecnoestrés	Rho de Spearman	—	-0.14
	valor p	—	0.049
Satisfacción laboral	Rho de Spearman	-0.14	—
	valor p	0.049	—

En la tabla 13 se observa que existe una correlación significativa, negativo y débil ($r=-0.14$; $x=0.04$, $x<0.05$) entre satisfacción laboral y tecnoestrés. Esto nos indica que a mayor satisfacción laboral menor es el nivel de tecnoestrés en los trabajadores.

Tabla 14

Análisis de Comparaciones de Chi Cuadrado de la Variable Tecnoestrés

		Escepticismo	Fatiga	Ansiedad	Ineficacia	Tecnoestrés
		%	%	%	%	%
Sexo						
Masculino	Muy bajo	0.0%	6.0%	6.0%	0.0%	8.0%
	Bajo	12.0%	2.0%	1.0%	7.0%	5.0%
	Medio bajo	4.0%	4.0%	3.0%	6.0%	1.0%
	Medio alto	3.0%	7.0%	8.0%	7.0%	0.0%
	Alto	5.0%	5.0%	6.0%	5.0%	4.0%
	Muy alto	1.0%	1.0%	1.0%	0.0%	7.0%
Femenino	Muy bajo	0.0%	14.0%	13.0%	0.0%	21.0%
	Bajo	21.0%	2.0%	15.0%	15.0%	21.0%
	Medio bajo	20.0%	16.0%	15.0%	29.0%	9.0%
	Medio alto	14.0%	20.0%	8.0%	10.0%	5.0%
	Alto	15.0%	17.0%	12.0%	15.0%	9.0%
	Muy alto	5.0%	6.0%	12.0%	6.0%	10.0%
Edad						
22 a 30 años	Muy bajo	0.0%	1.0%	1.0%	0.0%	18.2%
	Bajo	2.0%	0.0%	3.0%	1.0%	45.5%
	Medio bajo	3.0%	1.0%	1.0%	3.0%	18.2%
	Medio alto	4.0%	5.0%	2.0%	3.0%	0.0%
	Alto	1.0%	3.0%	3.0%	3.0%	9.1%
	Muy alto	1.0%	1.0%	1.0%	1.0%	9.1%
31 a 40 años	Muy bajo	0.0%	3.0%	4.0%	0.0%	42.9%
	Bajo	4.0%	0.0%	0.0%	3.0%	42.9%
	Medio bajo	5.0%	1.0%	1.0%	2.0%	0.0%
	Medio alto	0.0%	6.0%	2.0%	4.0%	7.1%
	Alto	4.0%	4.0%	4.0%	3.0%	7.1%
	Muy alto	1.0%	0.0%	3.0%	2.0%	0.0%
41 a 50 años	Muy bajo	0.0%	8.0%	5.0%	0.0%	33.3%
	Bajo	15.0%	0.0%	8.0%	7.0%	24.2%
	Medio bajo	2.0%	10.0%	8.0%	16.0%	18.2%
	Medio alto	7.0%	6.0%	5.0%	3.0%	3.0%
	Alto	7.0%	7.0%	6.0%	6.0%	9.1%

51 a 60 años	Muy alto	2.0%	2.0%	1.0%	1.0%	12.1%
	Muy bajo	0.0%	7.0%	7.0%	0.0%	28.1%
	Bajo	11.0%	3.0%	3.0%	7.0%	18.8%
	Medio bajo	9.0%	5.0%	5.0%	11.0%	6.3%
	Medio alto	4.0%	7.0%	6.0%	6.0%	3.1%
	Alto	7.0%	6.0%	4.0%	7.0%	15.6%
61 a 64 años	Muy alto	1.0%	4.0%	7.0%	1.0%	28.1%
	Muy bajo	0.0%	1.0%	2.0%	0.0%	10.0%
	Bajo	1.0%	1.0%	2.0%	4.0%	10.0%
	Medio bajo	5.0%	3.0%	3.0%	3.0%	0.0%
	Medio alto	2.0%	3.0%	1.0%	1.0%	20.0%
	Alto	1.0%	2.0%	1.0%	1.0%	30.0%
Muy alto	1.0%	0.0%	1.0%	1.0%	30.0%	
Tipo de Institución						
Pública	Muy bajo	0.0%	11.0%	13.0%	0.0%	11.0%
	Bajo	16.0%	3.0%	12.0%	11.0%	16.0%
	Medio bajo	14.0%	12.0%	10.0%	20.0%	6.0%
	Medio alto	11.0%	14.0%	4.0%	11.0%	3.0%
	Alto	11.0%	12.0%	8.0%	11.0%	10.0%
	Muy alto	4.0%	4.0%	9.0%	3.0%	10.0%
Privada	Muy bajo	0.0%	9.0%	6.0%	0.0%	18.0%
	Bajo	17.0%	1.0%	4.0%	11.0%	10.0%
	Medio bajo	10.0%	8.0%	8.0%	15.0%	4.0%
	Medio alto	6.0%	13.0%	12.0%	6.0%	2.0%
	Alto	9.0%	10.0%	10.0%	9.0%	3.0%
	Muy alto	2.0%	3.0%	4.0%	3.0%	7.0%
Puesto de Trabajo						
Profesor Inicial	Muy bajo	0.0%	1.0%	2.0%	0.0%	3.0%
	Bajo	2.0%	0.0%	1.0%	2.0%	3.0%
	Medio bajo	2.0%	2.0%	1.0%	2.0%	1.0%
	Medio alto	1.0%	1.0%	1.0%	1.0%	0.0%
	Alto	1.0%	2.0%	1.0%	1.0%	0.0%
	Muy alto	1.0%	1.0%	1.0%	1.0%	0.0%
Profesor Primaria	Muy bajo	0.0%	13.0%	15.0%	0.0%	16.0%
	Bajo	20.0%	4.0%	12.0%	16.0%	15.0%

	Medio bajo	14.0%	12.0%	10.0%	20.0%	8.0%
	Medio alto	11.0%	17.0%	8.0%	12.0%	3.0%
	Alto	15.0%	14.0%	9.0%	12.0%	8.0%
	Muy alto	3.0%	3.0%	9.0%	3.0%	13.0%
Profesor Secundaria	Muy bajo	0.0%	2.0%	0.0%	0.0%	16.0%
	Bajo	8.0%	0.0%	1.0%	2.0%	15.0%
	Medio bajo	3.0%	4.0%	3.0%	7.0%	8.0%
	Medio alto	4.0%	6.0%	6.0%	3.0%	3.0%
	Alto	4.0%	6.0%	7.0%	6.0%	8.0%
	Muy alto	1.0%	2.0%	3.0%	2.0%	13.0%
Administrativo	Muy bajo	0.0%	4.0%	2.0%	0.0%	3.0%
	Bajo	3.0%	0.0%	2.0%	2.0%	2.0%
	Medio bajo	5.0%	2.0%	4.0%	6.0%	0.0%
	Medio alto	1.0%	3.0%	1.0%	1.0%	0.0%
	Alto	0.0%	0.0%	1.0%	1.0%	4.0%
	Muy alto	1.0%	1.0%	0.0%	0.0%	1.0%

En la tabla 14 se muestra que el análisis de Chi cuadrado mostró que entre el sexo y el factor de ansiedad existe una significación $X^2 = 12,182$, $gl = 5$, $p = 0.032$, debido a que el valor obtenido es menor a 0.05, evidenciando así, que los datos están relacionados. Esto quiere decir que el hecho de ser mujer u hombre si va a influenciar a tener mayores niveles de ansiedad, en este caso las mujeres muestran un mayor porcentaje que los varones. Con respecto al factor de escepticismo, fatiga e ineficacia no se encontraron diferencias significativas.

Además, el análisis de Chi cuadrado mostró que entre el tipo de institución y el factor de ansiedad existe una significación $X^2 = 11.675$, $gl = 5$, $p = 0.040$, debido a que el valor obtenido es menor a 0.05, evidenciando así, que los datos están relacionados. Es decir que el trabajar en una institución pública o privada si va a influenciar a tener mayores niveles de ansiedad, en este caso los trabajadores de instituciones públicas muestran un mayor

porcentaje que los de instituciones privadas. Con respecto a los factores de escepticismo, fatiga e ineficacia no se encontraron diferencias significativas.

En cuanto al puesto de trabajo y la edad no se encontraron diferencias significativas en los factores del tecnoestrés; tampoco el sexo, la edad, el tipo de institución y el puesto de trabajo con el grado general de tecnoestrés.



Tabla 15

Análisis de Comparaciones de Chi Cuadrado de la Variable Satisfacción Laboral

		Significación de la Tarea %	Condiciones de Trabajo %	Reconocimiento Personal %	Beneficios Económicos %	Satisfacción Laboral %
Sexo Masculino	Muy insatisfecho	0.0%	0.0%	1.0%	1.0%	0.0%
	Insatisfecho	2.0%	0.0%	5.0%	2.0%	3.0%
	Promedio	7.0%	12.0%	4.0%	15.0%	8.0%
	Satisfecho	7.0%	10.0%	13.0%	5.0%	10.0%
	Muy satisfecho	9.0%	3.0%	2.0%	2.0%	4.0%
Femenino	Muy insatisfecho	3.0%	1.0%	5.0%	0.0%	0.0%
	Insatisfecho	2.0%	7.0%	24.0%	5.0%	10.0%
	Promedio	26.0%	33.0%	16.0%	46.0%	39.0%
	Satisfecho	25.0%	26.0%	24.0%	21.0%	19.0%
	Muy satisfecho	19.0%	8.0%	6.0%	3.0%	7.0%
<hr/>						
Edad						
22 a 30 años	Muy insatisfecho	0.0%	0.0%	1.0%	0.0%	0.0%
	Insatisfecho	0.0%	0.0%	2.0%	1.0%	0.0%
	Promedio	2.0%	5.0%	4.0%	6.0%	8.0%
	Satisfecho	4.0%	6.0%	4.0%	4.0%	3.0%
	Muy satisfecho	5.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
31 a 40 años	Muy insatisfecho	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	Insatisfecho	1.0%	1.0%	4.0%	1.0%	2.0%
	Promedio	3.0%	5.0%	2.0%	9.0%	5.0%
	Satisfecho	4.0%	7.0%	7.0%	2.0%	5.0%
	Muy satisfecho	6.0%	1.0%	1.0%	2.0%	2.0%
41 a 50 años	Muy insatisfecho	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	Insatisfecho	0.0%	1.0%	6.0%	2.0%	1.0%
	Promedio	12.0%	12.0%	5.0%	20.0%	13.0%
	Satisfecho	9.0%	13.0%	19.0%	9.0%	13.0%
	Muy satisfecho	12.0%	7.0%	3.0%	2.0%	6.0%
51 a 60 años	Muy insatisfecho	3.0%	1.0%	4.0%	0.0%	0.0%
	Insatisfecho	3.0%	4.0%	12.0%	2.0%	8.0%

	Promedio	10.0%	17.0%	6.0%	20.0%	14.0%
	Satisfecho	13.0%	8.0%	6.0%	10.0%	8.0%
	Muy satisfecho	3.0%	2.0%	4.0%	0.0%	2.0%
61 a 64 años	Muy insatisfecho	0.0%	0.0%	1.0%	1.0%	0.0%
	Insatisfecho	0.0%	1.0%	5.0%	1.0%	2.0%
	Promedio	6.0%	6.0%	3.0%	6.0%	7.0%
	Satisfecho	2.0%	2.0%	1.0%	1.0%	0.0%
	Muy satisfecho	2.0%	1.0%	0.0%	1.0%	1.0%
<hr/>						
Tipo de Institución						
Publica	Muy insatisfecho	3.0%	1.0%	5.0%	1.0%	0.0%
	Insatisfecho	4.0%	7.0%	24.0%	5.0%	13.0%
	Promedio	22.0%	27.0%	9.0%	32.0%	26.0%
	Satisfecho	15.0%	13.0%	13.0%	13.0%	9.0%
	Muy satisfecho	12.0%	8.0%	5.0%	5.0%	8.0%
Privada	Muy insatisfecho	0.0%	0.0%	1.0%	0.0%	0.0%
	Insatisfecho	0.0%	0.0%	5.0%	2.0%	0.0%
	Promedio	11.0%	18.0%	11.0%	29.0%	21.0%
	Satisfecho	17.0%	23.0%	24.0%	13.0%	20.0%
	Muy satisfecho	16.0%	3.0%	3.0%	0.0%	3.0%
<hr/>						
Puesto de Trabajo						
Profesor Inicial	Muy insatisfecho	0.0%	0.0%	1.0%	0.0%	0.0%
	Insatisfecho	0.0%	0.0%	1.0%	0.0%	0.0%
	Promedio	2.0%	2.0%	1.0%	3.0%	4.0%
	Satisfecho	1.0%	4.0%	3.0%	4.0%	2.0%
	Muy satisfecho	4.0%	1.0%	1.0%	0.0%	1.0%
Profesor Primaria	Muy insatisfecho	3.0%	1.0%	5.0%	1.0%	0.0%
	Insatisfecho	3.0%	6.0%	23.0%	7.0%	11.0%
	Promedio	21.0%	29.0%	11.0%	35.0%	30.0%
	Satisfecho	19.0%	20.0%	18.0%	15.0%	14.0%
	Muy satisfecho	17.0%	7.0%	6.0%	5.0%	8.0%
Profesor Secundaria	Muy insatisfecho	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	Insatisfecho	0.0%	0.0%	1.0%	0.0%	0.0%
	Promedio	5.0%	10.0%	6.0%	17.0%	10.0%

	Satisfecho	10.0%	9.0%	13.0%	3.0%	10.0%
	Muy satisfecho	5.0%	1.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Administrativo	Muy insatisfecho	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	Insatisfecho	1.0%	1.0%	4.0%	0.0%	2.0%
	Promedio	5.0%	4.0%	2.0%	6.0%	3.0%
	Satisfecho	2.0%	3.0%	3.0%	4.0%	3.0%
	Muy satisfecho	2.0%	2.0%	1.0%	0.0%	2.0%

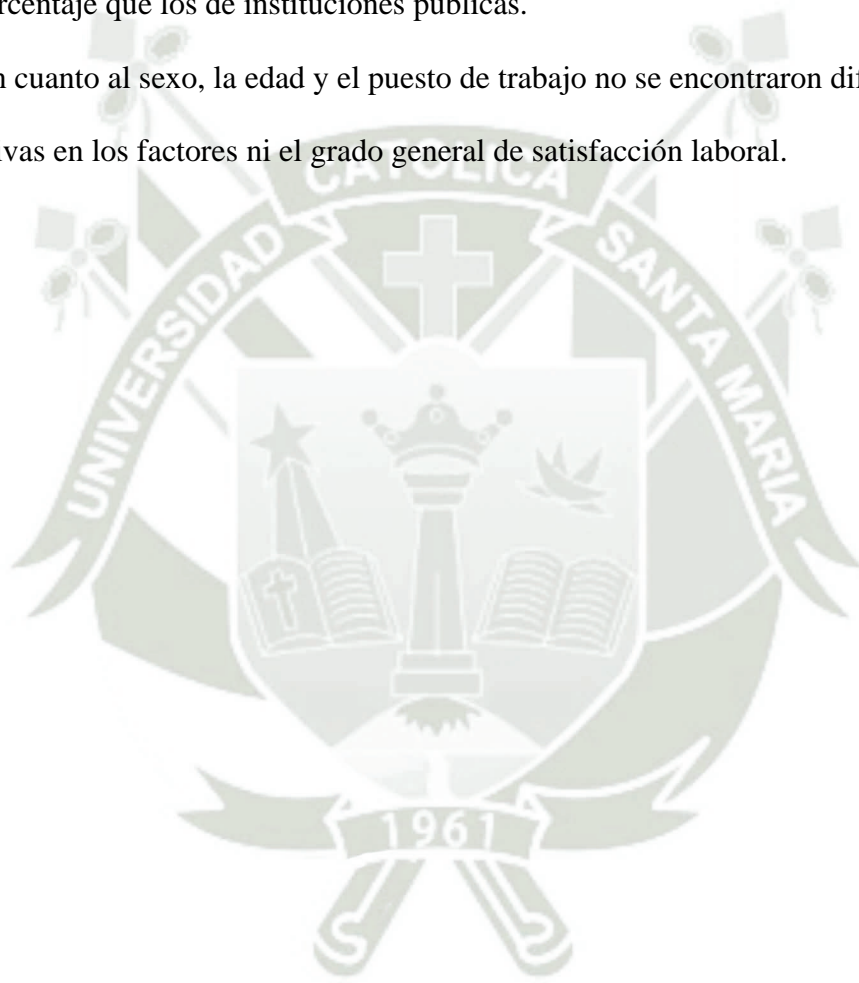
En la tabla 15, se muestra el análisis de Chi cuadrado mostró que entre el tipo de institución y el factor significación de la tarea existe una significación $X^2 = 10.068$, $gl=4$, $p = 0.039$, debido a que el valor obtenido es menor a 0.05, evidenciando así, que los datos están relacionados. Es decir que el trabajar en una institución pública o privada si va a influenciar a tener mayores niveles de significancia de la tarea, en este caso los trabajadores de instituciones privadas muestran un mayor porcentaje que los de instituciones públicas.

Además, el análisis de Chi cuadrado mostró que entre el tipo de institución y el factor condiciones de trabajo existe una significación $X^2 = 13.606$, $gl = 4$, $p = 0.009$, debido a que el valor obtenido es menor a 0.05, evidenciando así, que los datos están relacionados. Es decir que el trabajar en una institución pública o privada si va a influenciar a tener mayores niveles en el factor condiciones de trabajo, en este caso los trabajadores de instituciones privadas muestran un mayor porcentaje que los de instituciones públicas.

El análisis de Chi cuadrado mostró que entre el tipo de institución y el factor reconocimiento personal de trabajo existe una significación $X^2 = 17.903$, $gl = 4$, $p = 0.001$, debido a que el valor obtenido es menor a 0.05, evidenciando así, que los datos están relacionados. Es decir que el trabajar en una institución pública o privada si va a influenciar a tener mayores niveles en el factor reconocimiento personal en este caso los trabajadores de instituciones privadas muestran un mayor porcentaje que los de instituciones públicas. Con respecto al factor beneficios económicos no se encontraron diferencias significativas.

Así mismo, el análisis de Chi cuadrado mostró que entre el tipo de institución y Satisfacción laboral existe una significación $X^2 = 18.808$, $gl = 3$, $p = 0.001$, debido a que el valor obtenido es menor a 0.05, evidenciando así, que los datos están relacionados. Es decir que el trabajar en una institución pública o privada si va a influenciar a tener mayores niveles en satisfacción laboral en este caso los trabajadores de instituciones privadas muestran un mayor porcentaje que los de instituciones públicas.

En cuanto al sexo, la edad y el puesto de trabajo no se encontraron diferencias significativas en los factores ni el grado general de satisfacción laboral.



Discusión

La investigación tuvo como objetivo general el determinar la relación entre tecnoestrés y satisfacción laboral en docentes de instituciones educativas públicas y privadas en Arequipa. Los resultados que se obtuvieron confirman la hipótesis propuesta, dado que existe una correlación inversa significativa y débil entre las variables; mostrando que a mayor nivel de tecnoestrés menor es la satisfacción laboral en los trabajadores. Estos resultados coinciden con lo obtenido por Fajardo (2023) que buscó determinar la medida del efecto del tecnoestrés en la satisfacción laboral en los docentes de educación básica regular y encontró una correlación inversa y débil entre las variables; el autor refiere que esto se debe a que si bien es cierto hay un uso de tecnologías en el trabajo y en la vida cotidiana, cuando este excede su límite puede ocasionar problemas en la salud física y psicológica del trabajador, lo que genera menores niveles satisfacción con su trabajo.

Por otro lado la investigación de Carrasco (2021) tuvo como objetivo el delimitar el efecto del estrés tecnológico en la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, halló que la influencia del tecnoestrés en la satisfacción en el trabajo es mínima, ya que mostraron estar complacidos con su labor. Carrasco indica que el tecnoestrés y la satisfacción laboral tienen una relación inversa, en el que si existe un nivel alto de tecnoestrés es posible que haya bajos niveles de satisfacción en el trabajo. Estos resultados concuerdan con la teoría de Salanova et al. (2007) en la que mencionan que todo depende del contexto en el que se encuentra el trabajador y la relación que tiene con los recursos tecnológicos disponibles y la demanda en el trabajo, ya que ahí se puede considerar a la tecnología como negativa o positiva según la experiencia en el trabajo y su influencia en cuan satisfecha se siente la persona en el trabajo.

También se consideró identificar el nivel de tecnoestrés entre los docentes de instituciones educativas públicas y privadas, en los resultados encontrados en la presente

investigación se observaron que el 55% de los encuestados tienen un nivel entre bajo y muy bajo de tecnoestrés. Estos resultados son similares a los de Morillo (2020) en su investigación sobre el tecnoestrés en los docentes de educación inicial, general básica y bachillerato; el autor encontró que el 52% no padecen de tecnoestrés, es decir no tienen una percepción negativa de la autoeficacia respecto a la tecnología y su relación con las demandas tecnológicas y sus recursos. Al igual que en la investigación de Cornejo (2020) sobre el tecnoestrés en docentes de la zona de Puente Piedra, Lima, se encontró que el 46% de los profesores que participaron en la investigación tienen un bajo nivel de tecnoestrés, aunque la otra mitad tuvo niveles medios y altos; la autora concluye que los resultados generan preocupación ya que si bien es cierto algunos no presentan sintomatología, la gran mayoría presenta fatiga, ansiedad y escepticismo que aparece con mayor frecuencia en las personas que presentan años de trabajo con las TIC 's.

Adicionalmente se buscó determinar el nivel de satisfacción laboral en docentes de instituciones educativas públicas y privadas y se encontró que el 47% de los encuestados tienen un nivel promedio de satisfacción laboral. Estos resultados son similares a los encontrados por Alarcón (2017) en su investigación sobre la satisfacción laboral que tienen las instituciones educativas públicas y encontró que en general se muestra un nivel promedio de satisfacción laboral; el autor indica que hay ciertos trabajadores que encuentran un nivel de desagrado al momento de realizar sus actividades y no están de acuerdo con ciertas condiciones de trabajo, aunque la mayor parte del resultado en general, se debe al nivel de porcentaje en el factor de reconocimiento personal y/o social ya que se encuentran insatisfechos. Alarcón (2017) por lo tanto concluye que estos resultados están relacionados con el ambiente en el que se encuentra el trabajador dentro de la institución y como este interactúa con su ambiente.

Por otro lado, Escalante (2015) en su investigación buscó identificar el nivel de satisfacción laboral en los profesores de instituciones educativas particulares de nivel secundario en Arequipa, en la cual pudo identificar que los docentes tienen un nivel promedio de satisfacción en el trabajo, aunque existe un porcentaje considerable de insatisfacción laboral entre los niveles insatisfecho y muy insatisfecho; estos resultados la autora pudo relacionarlos a las pocas oportunidades de desarrollo dentro de la institución, a los escasos recursos económicos o demora en los pagos y al poco compañerismo que existe entre los pares.

De la misma manera se buscó comparar los niveles de tecnoestrés y satisfacción laboral en docentes según el sexo y la edad en instituciones educativas de Arequipa y no se encontró diferencias estadísticamente significativas entre las variables tecnoestrés y sexo ni con edad, igualmente satisfacción laboral y sexo ni con edad. Estos resultados son similares a los de la investigación de Elias y Ponce (2022) ya que no se encontró diferencias significativas entre el sexo y las dos variables anteriormente mencionadas; sin embargo en el factor salario se encontraron diferencias mínimas entre hombres y mujeres, dando a entender que existe una mayor satisfacción en el trabajo respecto al salario en las mujeres que en los hombres, ya que ellas se sienten conformes con el salario que reciben y pueden superarse hoy en día. En cuanto al tecnoestrés, los autores aluden estos resultados tanto en hombres como en mujeres, padecen tecnoestrés lo que ocasiona que tengan una reducción significativa de tiempo libre para su vida familiar, círculos sociales u otras actividades cotidianas en la misma magnitud que el trabajo.

A diferencia de estos resultados Villanueva y Parra (2012) en su investigación sobre el tecnoestrés en los docentes y como está relacionado con la satisfacción laboral encontró que si existe una diferencia significativa en el tecnoestrés entre todos los grupos de edades, teniendo en cuenta que los docentes con mayor edad tendrían un mayor nivel de estrés

respecto a las tecnologías que los jóvenes; por el contrario, no encontraron una diferencia entre mujeres y hombres con respecto al tecnoestrés general pero si en una de las dimensiones como la ansiedad. Los autores refieren que estos resultados se deben a que los m puestos de trabajo son limitados afectando en el envejecimiento de los docentes, además de la exigencia de tener los conocimientos necesarios sobre las Tics y su actualización constante teniendo un efecto negativo sobre el desempeño laboral.

De la misma manera, se buscó contrastar los niveles de tecnoestrés y satisfacción laboral en docentes según el tipo de institución educativa y no se obtuvieron diferencias significativas entre el tipo de institución y tecnoestrés pero si se encontraron con la variable de satisfacción laboral, evidenciando así una diferencia en el nivel de satisfacción laboral según la institución donde trabaja el docente sea pública o privada, en este caso los docentes de instituciones privadas tienen mayor porcentaje que los de instituciones públicas. En cuanto a la satisfacción laboral, Álvarez (2007) buscó identificar el nivel de satisfacción en el trabajo en los docentes, encontrando que los profesores de instituciones privadas están más satisfechos con su trabajo que los docentes de instituciones públicas es especial de manera extrínseca e intrínseca. El autor infiere que estos resultados se deben a diferentes factores como las diferencias en la infraestructura, el acceso a herramientas tecnológicas, el salario, entre otros.

Conclusiones

Primera. Se encontró que existe una correlación significativa inversa y débil entre el tecnoestrés y la satisfacción laboral en los docentes de instituciones educativas públicas y privadas en Arequipa, lo cual quiere decir que a mayor nivel de tecnoestrés habrá una menor satisfacción laboral.

Segunda. Se encontró que el uso de las nuevas tecnologías y sus herramientas, en general, no tiene un impacto negativo significativo en el bienestar físico o mental de la mayoría de las personas, teniendo un nivel muy bajo de tecnoestrés.

Tercera. Se encontró algunos aspectos del trabajo pueden influir negativamente, generando sentimientos ambivalentes hacia las tareas laborales, por ende, tienen un nivel promedio de satisfacción laboral

Cuarta. No se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre el tecnoestrés y variables como el sexo o la edad, ni entre la satisfacción laboral y estas mismas variables. Esto indica que factores como ser hombre o mujer, o la edad de la persona, no influyen directamente en la probabilidad de experimentar tecnoestrés ni en el nivel de satisfacción en el trabajo.

Quinta. No se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre el tecnoestrés y el tipo de institución educativa. Sin embargo, sí se observó una diferencia significativa entre el tipo de institución y la satisfacción laboral. Esto indica que, aunque el nivel de tecnoestrés no varía notablemente entre docentes de instituciones públicas y privadas, los docentes de instituciones privadas presentan un mayor nivel de satisfacción laboral en comparación con los de instituciones públicas.

Sugerencias

Primera. Desarrollar más investigaciones en este ámbito comparando el tecnoestrés y la satisfacción laboral en docentes para que se pueda examinar a mayor profundidad.

Segunda. Se recomienda ampliar la muestra para proporcionar un mejor análisis sobre las variables y resultados completos.

Tercera. A los directores de las instituciones educativas fomentar y desarrollar planes de capacitación para los docentes facilitando técnicas y herramientas relacionadas con las tecnologías de información y comunicación, dando a conocer su uso y ventajas previniendo así la presencia del tecnoestrés.

Cuarta. A los directores de las instituciones educativas implementar campañas o programas de intervención que estén enfocados en la promoción de la salud mental de todos los trabajadores que puedan presentar tecnoestrés o alguno de sus factores, incluyendo estrategias individuales y colectivas.

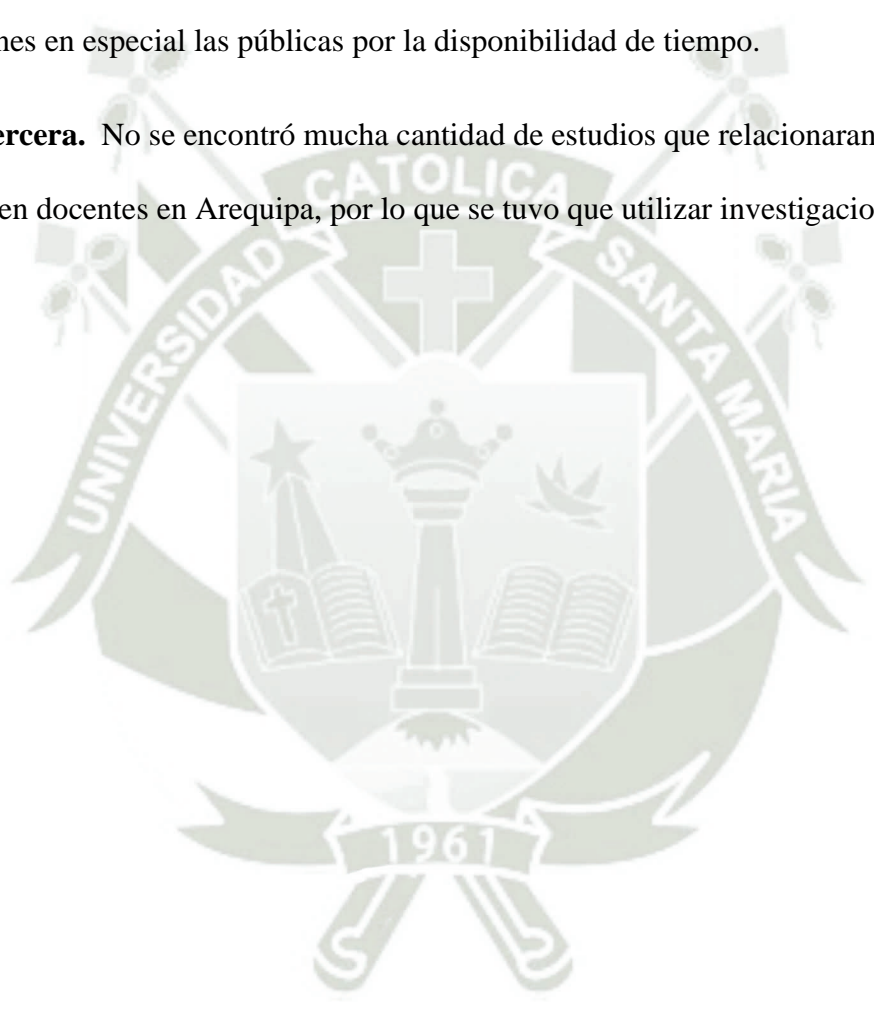
Quinta. A los directivos de las instituciones educativas implementar y garantizar el cumplimiento de la legislación vigente sobre el uso de la tecnología. Esto no solo asegurará el adecuado manejo de estas herramientas en el ámbito escolar, sino que también contribuirá a promover un entorno de trabajo saludable, evitando la sobrecarga tecnológica (tecnoestrés) y favoreciendo la satisfacción laboral de los docentes. Además, alinearse con las normativas fomenta la equidad, la seguridad digital y el aprovechamiento responsable de las tecnologías en el proceso educativo.

Limitaciones

Primera. Los procesos de autorización de ingreso a las instituciones tomaron más tiempo de lo previsto, por lo que no se pudo evaluar a los docentes en la fecha que tenía pactada, alargando así el proceso de evaluación

Segunda. Se presentó falta de apoyo por parte de los docentes de algunas instituciones en especial las públicas por la disponibilidad de tiempo.

Tercera. No se encontró mucha cantidad de estudios que relacionaran estas dos variables en docentes en Arequipa, por lo que se tuvo que utilizar investigaciones parecidas.



Referencias

- Alarcón, J. (2017). *Relación de la Satisfacción Laboral y el Clima Educativo en las Instituciones Educativas Públicas de la UGEL 04, Red 18*. Universidad César Vallejo.
- Álvarez, D. (2007). Satisfacción y fuentes de presión laboral en docentes universitarios de Lima Metropolitana. *Persona, 10*, 49–97.
- Aroni, L. (2019). *Comunicación Organizacional y Satisfacción Laboral en Operarios de una Empresa Privada de Limpieza*. [Tesis de pregrado]. Universidad San Ignacio de Loyola.
- Brynjolfsson, E., & Hitt, L. (2000). Beyond computation: information technology, organizational transformation and business performance. *Journal of Economic Perspectives, 14*(4), 23–48. <https://doi.org/10.5951/at.22.1.0022>
- Caballero, J., Fernández, C., & García, E. (2003). Satisfacción de los secretarios de centros educativos. *Relieve. Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa, 9*(2), 198–235.
- Carrasco, E. (2021). *Medición de la relación del tecnoestres y sus facotres sobre la satisfaccion laboral y compromiso organizacional en ORIENCOOP para evaluar los efectos de la virtualización completa de la empresa*. [Tesis de magister]. Universidad de Talca - Chile.
- 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. *Ciencia & trabajo, 20*(63), 178–186. <https://doi.org/10.4067/s0718-24492018000300178>
- Chiappetta, M. (2017). The technostress: definition, symptoms and risk prevention. *Senses Sci, 4*(1), 358–361. <https://doi.org/10.14616/sands-2017-1-358361>

Colegio de Psicólogos del Perú. (2017). *Código de Ética y Deontología*.

Cornejo, B. (2020). *Tecnoestrés en Docentes de la zona de Puente Piedra - Lima*.

Universidad César Vallejo.

Cuervo, T., Orviz, N., Arce, S., & Fernández, I. (2018). Tecnoestrés en la sociedad de la tecnología y la comunicación: revisión bibliográfica a partir de la Web of Science.

Archivos de Prevención de Riesgos Laborales, 21(1), 18–25.

<https://doi.org/10.12961/apr.2018.21.01.4>

Dos Santos, B., & Sussman, L. (2000). Improving the return on IT investment: The productivity paradox. *International Journal of Information Management*, 20(6), 429–

440. [https://doi.org/10.1016/S0268-4012\(00\)00037-2](https://doi.org/10.1016/S0268-4012(00)00037-2)

Dragano, N., & Lunau, T. (2020). Technostress at work and mental health: concepts and research results. *Current opinion in psychiatry*, 33(4), 407–413.

<https://doi.org/10.1097/YCO.0000000000000613>

Elias, A., & Ponce, V. (2022). *Tecnoestrés y Satisfacción Laboral en Docentes de Colegio de Nivel Básico Regular de Lima y Callao*. Universidad San Martín de Porres.

Escalante, M. (2015). *Estrés y satisfacción laboral en docentes de colegios particulares secundarios de Arequipa*. [Tesis de licenciatura]. Universidad Católica de Santa María.

Fajardo, S. (2023). *Incidencia del tecnoestrés en la satisfacción laboral de los docentes de una asociación educativa básica regular*. Universidad César Vallejo.

Fundación Estatal para la Prevención de Riesgos Laborales. (2020). *Tecnoestrés : Qué es ,cómo nos condiciona y cómo gestionarlo*.

García, J. (2016). Influencia de las TIC' s en educación: inconvenientes, uso y aportes al sistema educativo. *Campus Virtual*, 3(9), 104–125.

- Giraldo, D., & Giraldo, D. (2020). *Tecnoestrés y demandas de trabajo en profesorado virtual distancia de una universidad privada de Colombia*. [Tesis de pregrado]. Pontificia Universidad Javeriana Cali.
- Gómez, J. (2019). *¿Qué son las TIC y para qué sirven?* Universidad Latina de Costa Rica. <https://www.ulatina.ac.cr/blog/qu3-son-las-tic-y-para-que-sirven>
- González, F., Sánchez, S., & López-Guzmán, T. (2011). Satisfacción Laboral como factor crítico para la calidad. El caso del sector hostelero de la provincia de Córdoba - España. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 20(5), 1047–1068.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: las tres rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (Vol. 1). Mc Graw Hill.
- Joyanes, L. (2015). Sistemas de Información en la empresa. El impacto de la nube, la movilidad y los medios sociales. En *Alfaomega* (Vol. 1, Número 1). Alfaomega.
- Karr-Wisniewski, P., & Lu, Y. (2010). When more is too much: Operationalizing technology overload and exploring its impact on knowledge worker productivity. *Computers in Human Behavior*, 26(5), 1061–1072. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2010.03.008>
- Kirk-Brown, A., & Wallace, D. (2004). Predicting burnout and job satisfaction in workplace counselors: the influence of role stressors, job challenge, and organizational knowledge. *Journal of Employment Counseling*, 41(1), 29–37.
- La Torre, G., Esposito, A., Sciarra, I., & Chiappetta, M. (2018). Definition, symptoms and risk of techno-stress: a systematic review. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 92(1), 13–35. <https://doi.org/10.1007/s00420-018-1352-1>
- Limaymanta, C. (2021). *Factores asociados a la satisfacción laboral del profesorado de una universidad pública y una privada de Lima Metropolitana*. [Tesis de doctorado].

Pontificia Universidad Católica del Perú.

Locke, E., Shaw, K., Saari, L., & Latham, G. (1981). Goal setting and task performance:

1969-1980. *Psychological Bulletin*, 90(1), 125–152. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.90.1.125>

Macías, M. del C. (2019). El modelo decente de seguridad y salud laboral. Estrés y tecnoestrés derivados de los riesgos psicosociales como nueva forma de siniestralidad laboral. *Revista Internacional y Comparada de Relaciones Laborales y Derecho del Empleo*, 7(4), 64–91.

Morillo, J. (2020). *Tecnoestrés en los/las docentes de educación inicial, general básica y bachillerato general unificado*. [Tesis de pregrado]. Universidad Central del Ecuador.

Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales, & Secretaria de Salud Laboral y Medio Ambiente UGT. (2009). Tecnoestrés: Efecto sobre la salud y prevención. En Comisión Ejecutiva Confederal de UGT (Ed.), *Observatorio permanente de riesgos Psicosociales*. Process Print S.L.

Palma, S. (1999). *Manual de la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC*.

Palma, S. (2005). Escala Satisfacción Laboral SL - SPC. En *Teoría e investigación en Psicología*.

Pérez, M. (2013). *Proceso de tecnoestrés en el ámbito educativo*. [Tesis de maestría]. Universidad de Oviedo.

Popescu, C., Ilie, O., & Bondac, G. (2017). The Techno-stress Phenomenon and Its Consequences in the Modern Organization. En T. Ciulei & G. Gorghiu (Eds.), *Communicative Action & Transdisciplinarity in the Ethical Society* (pp. 224–238). LUMEN Proceedings. <https://doi.org/10.18662/lumproc.22>

Rafino, M. (2020). *TICs: Concepto, Ventajas, Desventajas y Ejemplos*.

<https://concepto.de/tics/>

Rengifo, R., & Alván, D. (2018). *Nivel de motivación y satisfacción laboral del personal administrativo del hospital apoyo Iquitos durante el año 2016*. [Tesis de maestría].

Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

Ricaurte, D., & De la Cruz, S. (2021). *Propiedades psicométricas de la escala de recursos experiencias/emociones y demandas-Tecnologías de Información y Comunicación (RED-TIC) en docentes de educación superior en Lima Metropolitana*. [Tesis de licenciatura]. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.

Rodríguez-Vásquez, D., Totolhua-Reyes, B., Domínguez-Torres, L., Rojas-Solís, J., & De La Rosa-Díaz, B. (2021). Tecnoestrés: Un análisis descriptivo en docentes universitarios durante la contingencia sanitaria por COVID-19. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 3(2), 225–237.

Rodríguez, P., & Yepes, Y. (2020). *Implicaciones del tecnoestrés en trabajadores: una revisión sistemática*. [Tesis de pregrado]. Universidad Santo Tomás Bogotá D.C.

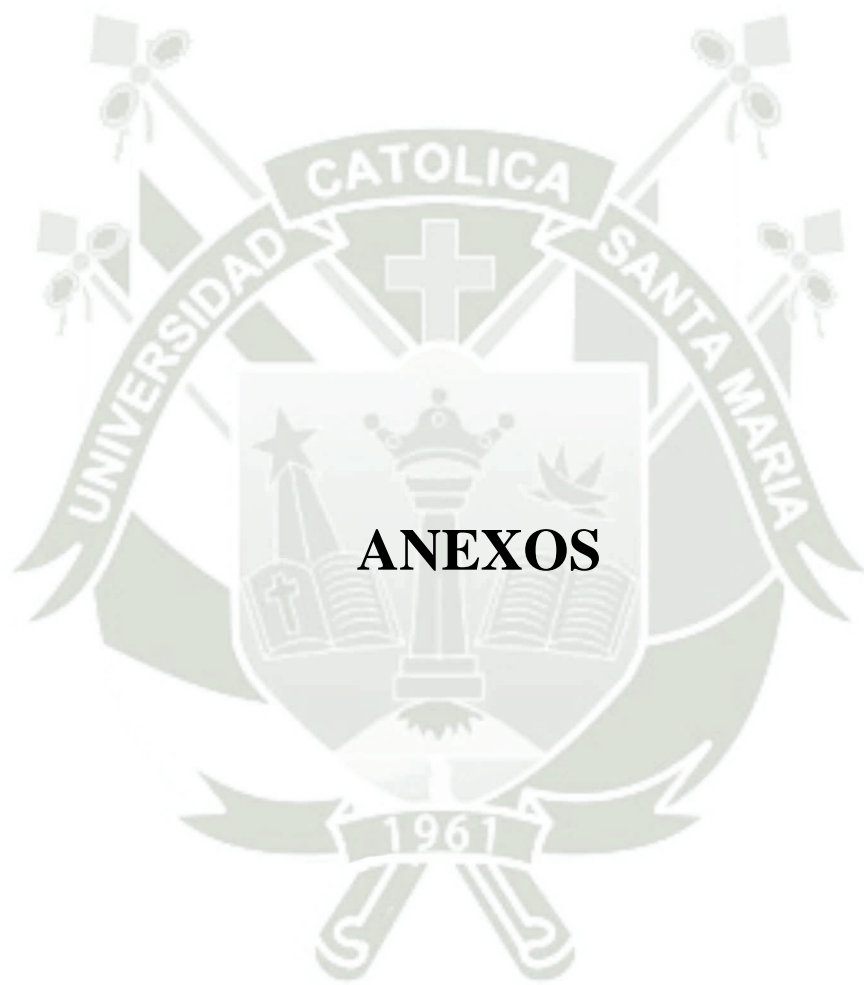
Ruiz, V., Ríos, M., & Sánchez, M. (2019). Los Tecno Recurso Laborales y su impacto en el Tecnoestrés. Un Caso empírico. *International Journal of Innovation*, 7(2), 299–311.

<https://doi.org/10.5585/iji.v7i2.247>

Salanova, M. (2003). Trabajando con tecnologías y afrontando el tecnoestrés: el rol de las creencias de eficacia. *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones*, 19(3), 225–246.

Salanova, M., Llorens, S., Cifre, E., & Nogareda, C. (2007). El tecnoestrés: concepto, medida e intervención psicosocial. *Nota Técnica de Prevención*, 730(21), 1–8.

- Salessi, S., & Omar, A. (2017). Satisfacción laboral: un modelo explicativo basado en variables disposicionales. *Revista Colombiana de Psicología*, 26(2), 329–345. <https://doi.org/10.15446/rcp.v26n2.60651>
- Sánchez-Macías, A., Flores-Rueda, I., Veytia-Bucheli, M., & Azuara-Pugliese, V. (2021). Tecnoestrés y adicción a las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en universitarios mexicanos: diagnóstico y validación de instrumento. *Formación universitaria*, 14(4), 123–132. <https://doi.org/10.4067/s0718-50062021000400123>
- Tarafdar, M., Tu, Q., Ragu-Nathan, B., & Ragu-Nathan, T. (2007). The impact of technostress on role stress and productivity. *Journal of Management Information Systems*, 24(1), 301–328. <https://doi.org/10.2753/MIS0742-1222240109>
- Torres, I. (2021). *Estrés laboral y satisfacción del personal de enfermería del Hospital I Samuel Pastor de Essalud - Camaná*. Arequipa, 2019. [Tesis de maestría]. Universidad Católica de Santa María.
- Tu, Q., Wang, K., & Shu, Q. (2005). Computer-related technostress in China. *Communications of the ACM*, 48(4), 77–81. <https://doi.org/10.1145/1053291.1053323>
- Villanueva, J., & Parra, N. (2012). El tecnoestrés en docentes y su relación con la satisfacción laboral. *Revista de Investigación La Salle Victoria*, 2(1), 61–70.
- Weil, M., & Rosen, L. (1997). *TechnoStress: Coping with Technology Work Home Play* (John Wiley & Sons Inc (ed.); 1a ed.).
- Zubiri, F. (2013). Satisfacción y motivación profesional. *Anales del Sistema Sanitario de Navarra*, 36(2), 193–196. <https://doi.org/10.4321/S1137-66272013000200002>



Anexo 1

FICHA SOCIODEMOGRÁFICA

Recuerde que todos los datos que brinde son privados y serán utilizados únicamente en la investigación. Por favor no coloque su nombre en ninguna parte del documento ya que es completamente anónimo

- Completa la siguiente ficha con los datos solicitados

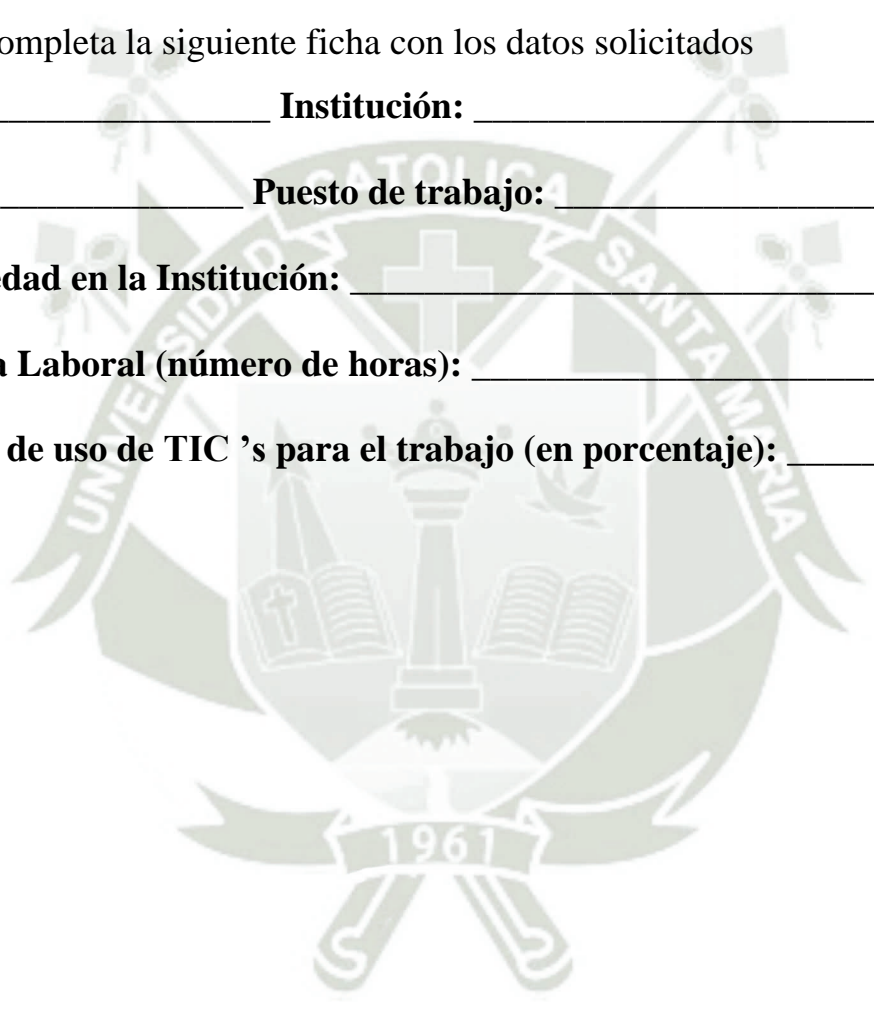
Sexo: _____ **Institución:** _____

Edad: _____ **Puesto de trabajo:** _____

Antigüedad en la Institución: _____

Jornada Laboral (número de horas): _____

Tiempo de uso de TIC 's para el trabajo (en porcentaje): _____



Anexo 2

Cuestionario de Tecnoestrés RED-TEC

Adaptación de Marisa Salanova, Susana Llorens y Eva Cifre (2003) por Davide Ricaurte y Smith De la Cruz (2021)

¿Cómo se siente cuando utiliza Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en su trabajo? Utilice la siguiente escala de respuesta y marque con una X:

Nada / Nunca	Casi Nada / Un par de veces al año	Raramente / Una vez al mes	Algunas veces / Un par de veces al mes	Bastante / Una vez a la semana	Con frecuencia / Un par de veces a la semana	Siempre / Todos los días
0	1	2	3	4	5	6

		0	1	2	3	4	5	6
1	Con el paso del tiempo, las tecnologías me interesan cada vez menos							
2	Cada vez me siento menos interesado en el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación							
3	Soy indiferente respecto de la contribución de las tecnologías en mi trabajo							
4	Dudo del aporte de estas tecnologías al trabajo							
5	Me resulta difícil relajarme después de un día de trabajo utilizándolas							
6	Cuando termino de trabajar con TIC, me siento agotado/a							
7	Estoy tan cansado/a cuando acabo de trabajar con las TIC que no puedo hacer nada más							
8	Es difícil concentrarme después de trabajar con tecnologías							
9	Me siento tenso y ansioso al trabajar con tecnologías							
10	Me asusta pensar que puedo eliminar gran cantidad de información por el uso inadecuado de las tecnologías de información y comunicación							
11	Dudo a la hora de utilizar TIC por miedo a cometer errores							
12	El trabajar con las TIC me hace sentir incómodo, irritable e impaciente							
13	En mi opinión, soy ineficaz utilizando tecnologías							
14	Es difícil trabajar con tecnologías de la información y de la comunicación							
15	La gente dice que soy ineficaz utilizando tecnologías							
16	Estoy inseguro de acabar bien mis tareas cuando utilizo las TIC							

Anexo 3

Escala de Satisfacción Laboral SL - SPC
Segunda Versión (2005) de Sonia Palma

A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradeceré responda su opinión marcando con una X en la que considere expresa mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala ya que todas son opiniones.

TOTAL ACUERDO	TA
DE ACUERDO	A
INDECISO	I
EN DESACUERDO	D
TOTAL DESACUERDO	TD

		TA	A	I	D	DT
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores					
2	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo					
3	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser					
4	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra					
5	Me siento mal con lo que gano					
6	Siento que recibo de parte de la empresa "mal trato"					
7	Me siento útil con la labor que realizo					
8	El ambiente donde trabajo es confortable					
9	El sueldo que tengo es bastante aceptable					
10	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando					
11	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo					
12	Me disgusta mi horario					
13	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia					
14	Llevarse bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo					
15	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable					
16	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas					
17	El horario de trabajo me resulta incómodo					
18	Me complace los resultados de mi trabajo					
19	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido					
20	En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo					
21	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona					
22	Me gusta el trabajo que realizo					
23	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias					
24	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras					
25	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo					
26	Me gusta la actividad que realizo					
27	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					

Anexo 4

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El propósito de la presente es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento.

La presente investigación tiene como título “**Tecnoestrés y Satisfacción Laboral en docentes de Instituciones Educativas públicas y privadas en Arequipa**” y es elaborada por Raizza Andrea Begazo Quintana, bachiller de Psicología de la Universidad Católica de Santa María. El objetivo de la presente consiste en determinar si existe correlación significativa entre el tecnoestrés y la satisfacción laboral en docentes de una institución educativa pública y privada en Arequipa.

Para ello, se le solicita participar respondiendo una ficha sociodemográfica y dos cuestionarios; el primero para identificar el grado de tecnoestrés y el segundo para hallar el grado de satisfacción laboral y tomará aproximadamente 20 minutos de su tiempo.

En esta investigación su participación es completamente voluntaria y usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Su identidad será tratada de manera anónima por ello le pido su absoluta sinceridad en sus respuestas; además su información será analizada de manera conjunta con la respuesta de sus compañeros y no será utilizada para ningún otro propósito fuera de este estudio sin su consentimiento.

Si usted tuviera alguna consulta sobre este estudio, puede realizar las preguntas en cualquier momento de su participación o en su defecto solicitar la información vía correo electrónico al correo 71640965@ucsm.edu.pe.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación.

Nombres y Apellidos:

Fecha: / /

Firma: