



**UNIVERSITAS**  
*Miguel Hernández*

**GRADO EN PSICOLOGÍA**

Facultad de Ciencias Sociosanitarias

Trabajo de Fin de Grado

Curso 2023/2024

Convocatoria Junio

**Modalidad:** Investigación

**Título:** Tecnoestrés y satisfacción laboral: Una perspectiva comparativa España-Portugal.

**Autora:** María Fernanda Maza Puga

**Tutor:** Adrián García Selva

**Código OIR:** TFG.GPS.AGS.MFMP.240310

Elche, a 30 mayo de 2024

## ÍNDICE

<b>Resumen.....</b>	<b>3</b>
<b>Introducción.....</b>	<b>5</b>
<b>Método.....</b>	<b>7</b>
<i>Participantes.....</i>	<i>7</i>
Variables e Instrumentos.....	9
Procedimiento.....	11
Análisis de datos.....	11
<b>Resultados.....</b>	<b>12</b>
<b>Discusión y conclusiones.....</b>	<b>16</b>
<b>Referencias bibliográficas.....</b>	<b>20</b>



## Resumen

Las tecnologías de información y comunicación (TIC) están muy presentes en las organizaciones influyendo en la productividad y en la salud psicológica de los trabajadores. La rápida evolución de la tecnología puede generar el llamado estrés tecnológico o tecnoestrés. Este estudio investiga la relación entre tecnoestrés y satisfacción laboral mediante una metodología cuantitativa. La muestra incluyó a 62 personas de nacionalidad española y portuguesa que realizan trabajos mentales y utilizan frecuentemente TICs. Se emplearon instrumentos como el *Cuestionario de Tecnoestrés* de Salanova et al. (2005) y su versión portuguesa, junto con *Overall Job Satisfaction* de Global de Warr, Cook y Wall (1979) en castellano y portugués. Los datos se recopilaron mediante una encuesta anónima online a través de *Google Forms*. El análisis de los datos, realizado con *Jamovi*, incluyó estadísticos descriptivos, consistencia interna, matriz de correlación de *Pearson* y análisis ANOVA. Los resultados mostraron una relación significativa entre tecnoestrés y satisfacción laboral. No se encontraron diferencias en esta relación al comparar por nacionalidad o frecuencia de uso de TICs. Los hallazgos sugieren que el tecnoestrés afecta negativamente la satisfacción laboral. Investigaciones futuras podrían enfocarse en estudios transculturales que consideren diferentes contextos culturales para ampliar la comprensión de estas dinámicas.

**Palabras clave:** tecnoestrés, satisfacción laboral, TIC.

## Abstract

Nowadays, the information and communication technologies (ICT) has a high footprint in organizations and it influences productivity and mental health of workers. The speed of the changes and evolution of technology can generate technological stress or technostress. This study investigates the relationship between technostress and job satisfaction through a quantitative approach. The total sample was of 62 people whose nationality was Spanish and Portuguese. As an inclusion criteria were considered people who work frequently with TIC and have mental work. The *Cuestionario de Tecnoestrés* by Salanova et al. (2005) and The Overall Job Satisfaction by Warr, Cook y Wall (1979) were used in their Spanish and Portuguese version. The data collection was through an online and anonymous survey via Google Forms. Data analysis were performed by Jamovi and were analyzed descriptive statistics, Pearson correlation coefficient and ANOVA statistics. The results show that there is a negative significant relationship between technostress and job satisfaction. However, no significant relationships were found by nationality and the frequency's use of TIC. It suggests

that technostress negatively affects job satisfaction. Future research may focus on transcultural studies which consider different cultural contexts in order to increase the knowledge of these variables.

**Key words:** technostress, job satisfaction, ICT.

### **Resumo**

As tecnologias da informação e comunicação (TIC) estão muito presentes nas organizações e influenciam a produtividade e a saúde psicológica dos trabalhadores. A rápida evolução da tecnologia pode gerar o chamado estresse tecnológico ou o tecnostress. Neste estudo o objetivo foi investigar a relação entre o tecnostress e a satisfação laboral através de uma metodologia quantitativa. A amostra total foi de 62 pessoas de nacionalidade espanhola e portuguesa que trabalham frequentemente com TIC e cujo trabalho é mental. Foram utilizados instrumentos como o *Cuestionario de Tecnoestrés* por Salanova et al. (2005) e a Overall Job Satisfaction por Warr, Cook e Wall (1979) nas suas versões Espanhola e Portuguesa. Os dados foram recolhidos num inquérito *online* e anónimo através de *Google Forms*. As análises foram feitas na plataforma *Jamovi* e foram realizados os estatísticos descritivos, coeficiente de correlação de Pearson e o estatístico ANOVA. Os resultados mostraram que há uma correlação negativa e significativa entre tecnostress e satisfação laboral. Apesar disto, não há relações quando a nacionalidade e a frequência de uso das TICs é comparada com o tecnostress e a satisfação laboral. Para as pesquisas futuras é recomendável focalizar-se em estudos que considerem as diferenças culturais para aumentar a compreensão destas dinâmicas.

**Palavras chave:** tecnostress, satisfação laboral, TIC.

## Introducción

Según informes del Instituto Nacional de Estadística de España, en el primer trimestre de 2023, el 96.4% de los hogares disponen de acceso a *Internet*. Asimismo, el 95.4% de personas con edad entre 16 y 74 años habían usado internet en los últimos meses (INE, 2023a). Resultados parecidos encontramos en el Instituto Nacional de Estadística de Portugal, ante la misma encuesta realizada el 89.0% de hogares disponen de acceso a *Internet* y el 85.8% de la población (16-74 años) habían usado *Internet* en los tres meses anteriores a la entrevista (Instituto Nacional de Estadística, 2023a).

La Encuesta sobre el Uso de TIC y del Comercio Electrónico en las Empresas llevado a cabo por la Unión Europea en 2023 nos indica que el 99.0% y el 96.9% de las empresas de diez o más empleados tienen conexión a *Internet* en España y Portugal, respectivamente. De las mismas empresas, el 66.2% usaban TIC para fines profesionales en España y 48.9% en Portugal (INE, 2023b; Instituto Nacional de Estadística, 2023b). Según estos datos, podemos ver cómo las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) están transformando la vida cotidiana y el ámbito laboral, facilitando tareas, mejorando la comunicación y aumentando la productividad. Sin embargo, su rápida evolución puede superar nuestra capacidad de adaptación, generando el llamado estrés tecnológico o "tecnoestrés" (Araya-Guzmán et al., 2020).

El concepto de tecnoestrés fue inicialmente definido por Craig Brod (1984) como "una enfermedad de adopción causada por la falta de habilidad para tratar con las nuevas tecnologías informáticas de manera saludable". Más adelante, se han ido incorporando definiciones las cuales coinciden en que el tecnoestrés es una enfermedad moderna o un trastorno psicológico emergente a causa de la falta de habilidades para tratar con las nuevas tecnologías. Además, tienen un impacto negativo en el bienestar físico y mental por la implantación de las tecnologías en todos o cualquier ámbito del ser humano como el trabajo, ocio, vida privada (Arnetz & Wiholm, 1997; Bondanini et al., 2020).

Otra definición muy aceptada es la propuesta por Salanova (2003) que considera el tecnoestrés como un estado psicológico adverso causado por el uso actual o futuro de las TICs, originado por la percepción de un desequilibrio entre las demandas tecnológicas y los recursos disponibles, resultando en una alta tensión psicofisiológica desagradable y actitudes negativas hacia las TIC.

Del mismo modo, podemos encontrar tipos específicos de tecnoestrés como la tecnoansiedad, tecnofatiga y la tecnoadicción. La tecnoansiedad es el tipo más conocido de tecnoestrés y se caracteriza por experimentación de altos niveles de activación fisiológicas desagradables por el uso de TIC. Esta ansiedad provoca una actitud escéptica hacia las TIC y pensamientos negativos acerca de la habilidad y competencia personal. Por otra parte, no siempre se da la activación fisiológica desagradable, sino que se puede experimentar cansancio mental o fatiga por la exposición prolongada a las TICs, lo que se conoce como tecnofatiga. Es decir, la sobrecarga de información por el uso de TIC. El último tipo de tecnoestrés, es la tecnoadicción que se da cuando la persona siente un deseo incontrolable de usar las tecnologías constantemente, sin prestar atención al tiempo o frecuencia, además, puede generar ansiedad por el deseo de mantenerse al día con las últimas novedades (Llorens et al., 2017).

Otra variable considerada importante en la evaluación del tecnoestrés es la satisfacción laboral de individuos que utilizan intensivamente las TIC en el trabajo. Estudios como el de Fernández-Fernández et al. (2023) o el de Poucinho & Garcia (2008) mostraron que individuos que experimentan tecnoestrés pueden tener repercusiones negativas en su satisfacción laboral provocando una disminución de la misma. Los efectos de la tecnología en los empleados y su ámbito laboral pueden darse en aspectos como el compromiso organizacional, el rendimiento laboral, la satisfacción laboral, la motivación o el bienestar personal, entre otros (Ibrahim et al., 2023). Es decir, las TICs pueden afectar al comportamiento, los pensamientos y las actitudes humanas. La sobrecarga tecnológica puede llevar a los empleados a trabajar de manera más rápida y durante más tiempo del habitual, por lo que estas demandas pueden afectar a los trabajadores en cuanto a su concentración, claridad de pensamientos, memoria o aumento de estrés (Pansini et al., 2023). La sobrecarga tecnológica o las funciones complejas de las TIC pueden desencadenar un aumento de estrés que, a su vez, puede conducir a una disminución de rendimiento laboral y provocar insatisfacción laboral (Rasool et al., 2022).

La satisfacción laboral fue inicialmente estudiada por Hoppock (1935) en su libro titulado *Job Satisfaction*, destacando múltiples factores que influyen en la satisfacción laboral, como la monotonía, las condiciones de trabajo y el desempeño. Además, fundamenta que la satisfacción es el factor más importante del trabajo humano. Otra definición es la de Spector (1997) quien sostiene que la satisfacción laboral está asociada a las percepciones y sentimientos de los individuos sobre diversos aspectos de su trabajo, reflejando el grado en que se sienten felices o infelices con sus actividades laborales. Con el paso del tiempo, el concepto de satisfacción laboral ha ido evolucionando, tal y como señalan Alcas et al.

(2019) y Armstrong (2006). La satisfacción laboral implica un conjunto de emociones, sentimientos y actitudes que experimenta el empleado hacia su actividad laboral, reflejando una actitud afectiva que puede traducirse en sentir agrado o desagrado hacia su trabajo, siendo las actitudes positivas y favorables indicativas de satisfacción, mientras que las actitudes negativas y desfavorables reflejan insatisfacción

Herzberg et al. (1959) desarrollaron la teoría de los dos factores. En esta teoría la satisfacción y la insatisfacción son vistos como dos fenómenos distintos y no necesariamente conectados. Por lo tanto, los elementos que afectan la satisfacción en el trabajo pueden considerarse intrínsecos o extrínsecos al puesto de trabajo. Es importante y útil reconocer la diferencia entre factores intrínsecos y extrínsecos porque existen importantes diferencias individuales en términos de la importancia concedida a uno y otros factores (Pérez & Fidalgo, 1993).

Se entiende como factores intrínsecos o motivadores del trabajo aquellos factores motivadores que están asociados a la necesidad de crecimiento como la responsabilidad, reconocimiento, el trabajo en sí, el avance y posibilidad de crecimiento. Por su lado, los factores extrínsecos o higiénicos son factores que buscan evitar la incomodidad como la política de gestión, organización, supervisión, condiciones de trabajo, relaciones con los supervisores, las relaciones interpersonales, salario. Por tanto, la satisfacción está determinada por los factores intrínsecos; mientras que los factores extrínsecos no promueven la satisfacción, pero evitan o previene la insatisfacción cuando existe (Herzberg et al., 1959).

Por todo lo descrito anteriormente, el objetivo general de este estudio es observar si existe relación entre tecnoestrés y satisfacción laboral. Asimismo, se pretende estudiar si existen diferencias significativas entre España y Portugal, así como observar si factores como la nacionalidad y la frecuencia de uso de TICs pueden afectar a la satisfacción laboral y al tecnoestrés.

## **Método**

### *Participantes*

La población de interés en este estudio fueron personas de nacionalidad española y portuguesa que trabajaban con TICs. La muestra total de ambos países consistió en 64 personas. Al tener en cuenta el criterio de inclusión, en este caso personas cuyo trabajo es

mental y trabajan frecuentemente con tecnologías, la muestra final resultó en 62 personas. Más de la mitad de la muestra la constituyeron mujeres (34, 54.8%) y el resto fueron hombres (28, 45.2%). A su vez, de España la muestra era de 32 personas. La mayor parte fueron mujeres (18, 56.3%) y la muestra restante hombres (14, 43.8%). En el caso de Portugal ( $n = 30$ ), la mitad fueron mujeres (16, 53.3%) y un poco menos de la mitad hombres (14, 46.7%).

Respecto a la edad, gran parte de los participantes tenían entre 18-24 años (25, 40.3%). En el caso de España, la mitad de sujetos tenían entre 18-24 años (16, 50.0%). En Portugal, casi la mitad de la muestra tenían entre 35-44 años (12, 40.0%). En cuanto al nivel de estudios, de la muestra general, la mayor parte poseían un grado universitario (36, 58.1%). Lo mismo ocurre al dividir la muestra en nacionalidad española (18, 56.3%) y portuguesa (18, 60.0%). El resto de datos se pueden ver en la Tabla 1.

**Tabla 1**

*Características sociolaborales*

	<b>n = 62</b>	<b>n = 32, España</b>	<b>n = 30, Portugal</b>
<b>Sector</b>	<b>N, (%)</b>	<b>N, (%)</b>	<b>N, (%)</b>
Servicios	16, (25.8%)	11, (34.4%)	5, (16.7%)
Industria	17, (27.4%)	7, (21.9%)	10, (33.3%)
Educación	13, (21.0%)	6, (18.8%)	7, (23.3%)
Administración pública	8, (12.9%)	4, (12.5%)	4, (13.3%)
Comercio	3, (4.8%)	2, (6.3%)	1, (3.3%)
Sanidad	5, (8.1%)	2, (6.3%)	3, (10.0%)
<b>Nivel de puesto</b>	<b>N, (%)</b>	<b>N, (%)</b>	<b>N, (%)</b>
Trabajador/a	49, (79.0%)	25, (78.1%)	24, (80%)
Mando intermedio	4, (6.5%)	3, (9.4%)	1, (3.3%)
Directivo/a	9, (14.5%)	4, (12.5%)	5, (16.7%)
<b>Supervisión de empleados</b>	<b>N, (%)</b>	<b>N, (%)</b>	<b>N, (%)</b>
Sí	16, (25.8%)	11, (34.4%)	5, (16.7%)
No	46, (74.2%)	21, (65.6%)	25, (83.3%)
<b>Contrato permanente</b>	<b>N, (%)</b>	<b>N, (%)</b>	<b>N, (%)</b>
Sí	27, (43.5%)	17, (53.1%)	10, (33.3%)
No	34, (54.8%)	14, (43.8%)	20, (66.7%)
Autónomo/a	1, (1.6%)	1, (3.1%)	
<b>Frecuencia uso de TICs</b>	<b>N, (%)</b>	<b>N, (%)</b>	<b>N, (%)</b>
Algunas veces	2, (3.2%)	2, (6.3%)	
Bastante	6, (9.7%)	3, (9.4%)	3, (10.0%)

Con frecuencia	10, (16.1%)	4, (12.5%)	6, (20.0%)
Siempre	44, (71.0%)	23, (71.9%)	21, (70%)
<b>Horas de trabajo semanales</b>	<b>M, (DT)</b>	<b>M, (DT)</b>	<b>M, (DT)</b>
	34.06, (11.27)	32, (12.2)	35.20, (10.26)
<b>Antigüedad en el puesto de trabajo</b>	<b>M, (DT)</b>	<b>M, (DT)</b>	<b>M, (DT)</b>
	5.47, (8.22)	32, (8.91)	6.16, (7.51)

Nota. M = media; DT = desviación típica

### **Variables e Instrumentos**

*Datos sociodemográficos y sociolaborales.* Los datos se recopilaron a través de un cuestionario creado *ad hoc*, en el cual se preguntó el sexo, edad, nivel de puesto en la empresa, sector al que pertenece la empresa, nivel de estudios, horas semanales de trabajo, antigüedad en la organización, supervisión de otros empleados, tipo de contrato con la organización. Para medir el sexo se ofrecieron 3 opciones de respuesta: hombre, mujer, prefiero no contestar. La edad se obtuvo a través de 6 opciones con intervalos de respuesta: 18-24, 25-34, 35-44, 45-54, 55-65, más de 65 años. Respecto al nivel de puesto de trabajo se dieron tres opciones: trabajador/a, mando intermedio, directivo/a. El sector de la empresa se conoció a través de 6 opciones: servicios, industria, educación, administración pública, comercio, sanidad. En cuanto al nivel de estudios, las opciones a elegir fueron: primarios, secundaria, grado o licenciatura, formación profesional, máster, doctorado. Para conocer las horas que se trabajan habitualmente y la antigüedad en la organización se empleó una pregunta de carácter directo en la que el participante debía responder con un número. A fin de conocer si se supervisa o no a otros empleados, se utilizó el formato de respuesta dicotómico. Por último, para conocer si la persona participante tenía un contrato permanente con la organización, se mostraron las opciones de: sí, no, soy autónomo/a.

Además, para filtrar participantes que usan frecuentemente las TICs en su puesto de trabajo de los que no lo usan, se crearon dos ítems *ad hoc*. En el primero se preguntaba si el trabajo realizado se corresponde con un trabajo físico o con un trabajo mental. El segundo medía la frecuencia con la que se utiliza en el trabajo los medios tecnológicos, para lo que se emplearon 7 opciones de respuesta (0-Nada y 6- Siempre).

Para evaluar las dos variables psicológicas se utilizaron los siguientes instrumentos:

*Cuestionario de Tecnoestrés (Tecnoansiedad y tecnofatiga)* por Salanova et al. (2005) y su versión al portugués europeo denominado *Escala de Tecnostresse RED/TIC* por Hormann (2020) Se trata de un cuestionario que mide las emociones de la persona al emplear TIC en su entorno laboral. Este instrumento está formado por 16 ítems distribuidos en 4 escalas: escepticismo (ítems 1 a 4), fatiga (ítems 5 a 8), ansiedad (ítems 9 a 12) e ineficacia (ítems 13 a 16). En el cuestionario encontramos preguntas como “Con el paso del tiempo, las tecnologías me interesan cada vez menos” o “Cuando termino de trabajar con TIC, me siento agotado/a”, entre otras. La escala de respuesta es de tipo Likert con 7 opciones de respuesta (0-Nada y 6-Todos los días). Para obtener las puntuaciones de cada escala basta con sumar las puntuaciones obtenidas en cada uno de los ítems que pertenecen a cada escala y dividir el resultado por el número de ítems por escala, es decir, entre 4. Para la interpretación de las escalas, las autoras proponen un baremo para interpretar el nivel (Muy bajo- Muy alto) de cada indicador para la versión española. En el caso de la versión portuguesa no se encontró ningún baremo de referencia para esta nacionalidad, por lo que la interpretación de los resultados se harán de igual forma con el baremo de nacionalidad española, aunque hay que tomarlo con cautela. Cabe recalcar que, según las autoras, altas puntuaciones indican tomar los valores como medidas preventivas para evitar su manifestación futura. Del mismo modo, se debe mencionar que el cuestionario posee un alfa de Cronbach mayor de .80 para todas sus dimensiones para la versión en castellano y un alfa de Cronbach mayor de .70 en su versión en portugués.

*Overall Job Satisfaction*, desarrollada por Warr, Cook y Wall (1979) en su versión original y adaptación al castellano como *Satisfacción laboral: escala general de satisfacción* por Pérez & Fidalgo (1993). Asimismo, la versión y adaptación al portugués europeo se corresponde con la *Escala Geral de Satisfação no Trabalho*, elaborada por Viterbo (2014). Se trata de un cuestionario que mide la satisfacción laboral de la persona cuyos resultados reflejan cómo los trabajadores emocionalmente reaccionan al contenido de su trabajo. El instrumento está formado por 15 ítems que dan lugar a dos subescalas, las cuales pretenden abordar los aspectos intrínsecos y extrínsecos de las condiciones de trabajo. La subescala de factores intrínsecos está formada por 7 ítems (2, 4, 6, 8, 10, 12 y 14) y hacen referencia al reconocimiento obtenido por el trabajo, responsabilidad, oportunidades de ascenso, y elementos relacionados con el contenido de la tarea. Por ejemplo: “Libertad para elegir tu método de trabajo”. La subescala de factores extrínsecos está compuesta por 8 ítems (1,3, 5, 7, 9, 11, 13 y 15) e investiga sobre la satisfacción del trabajador con la organización con aspectos como horario, salario, condiciones físicas del lugar de trabajo. Por ejemplo: “Tu horario de trabajo”. La escala de respuesta es de tipo Likert con 7 opciones de respuesta (De muy insatisfecho a muy satisfecho). Para obtener la puntuación total es necesario

sumar la puntuación de cada uno de los quince ítems. Se partirá como valor de 1 (Muy Insatisfecho) y, correlativamente hasta 7 (Muy Satisfecho). El puntaje total de la escala varía de 15 a 105, donde una puntuación más alta indica una mayor satisfacción general. Para las subescalas de satisfacción intrínseca y extrínseca se sigue el mismo proceso de corrección que para la escala general, aunque para satisfacción intrínseca sus puntajes van desde 7 a 49, y de 8 a 56 para satisfacción extrínseca. Este mismo proceso se sigue tanto para su versión en castellano como en portugués. Mencionar que, respecto a su consistencia interna, en la versión en castellano y portugués el alfa de Cronbach es mayor de .70 y de .80, respectivamente en todas sus dimensiones.

### ***Procedimiento***

Una vez realizada la revisión bibliográfica y tras la selección de los cuestionarios, se contactó con la Oficina de Investigación Responsable (OIR) de la UMH para solicitar el Código de Investigación Responsable. Tras su aprobación, el código recibido fue TFG.GPS.AGS.MFMP.240310. La encuesta fue anónima y *online* a través de la plataforma *Google Forms*, donde se difundió tanto la versión en castellano como en portugués. El periodo para la recolección de datos fue del 20-03-2024 al 20-04-2024. Además, para su difusión se usó el muestreo de bola de nieve apoyada de redes sociales como *WhatsApp*, *Instagram*, *LinkedIn* en las cuales se publicó el enlace.

El cuestionario explicaba en su encabezado el objetivo de la investigación, se informaba que la participación era voluntaria y anónima, se proporcionó un correo electrónico para posibles dudas y, finalmente, se daba agradecimiento por la colaboración. Del mismo modo, se informó que si decidían continuar con el cuestionario se entendía que habían entendido todo y que se obtenía así su consentimiento informado. Tras ello, aparecieron las primeras preguntas y como criterio de inclusión de la muestra se consideró a participantes que trabajen con TICs.

### ***Análisis de datos***

Para el análisis de datos se utilizó la plataforma informática *Jamovi* en su versión 2.5.3. Primeramente, se obtuvieron los estadísticos descriptivos correspondientes a los datos sociodemográficos y sociolaborales, y los descriptivos de las puntuaciones de los cuestionarios por nacionalidad. Además, se calculó el coeficiente alfa de Cronbach ( $\alpha$ ) con el fin de obtener información sobre la fiabilidad de los instrumentos utilizados. Seguidamente, se obtuvo el coeficiente de correlación de Pearson para conseguir un análisis de las relaciones existentes entre las distintas variables. Por último, se calcularon

varios ANOVA para determinar si existen diferencias significativas entre las nacionalidades y tecnoestrés y satisfacción laboral, así como las subdimensiones de las mismas. El mismo estadístico se usó para observar si hay diversidad entre la frecuencia de uso de TICs y tecnoestrés y satisfacción laboral. El motivo de haber utilizado la prueba ANOVA es que esta técnica es robusta cuando los datos no siguen una distribución normal (Blanca et al., 2017; Schmider et al., 2010).

## Resultados

### *Consistencia interna*

Los instrumentos utilizados para medir las variables tecnoestrés y satisfacción laboral presentaron buenos índices de fiabilidad. La variable tecnoestrés dio como resultado un índice de .87, y satisfacción laboral ofreció un valor de .85 en el alfa de Cronbach. En la Tabla 2 se puede observar los índices de cada subescala.

**Tabla 2**

*Consistencia interna de los instrumentos de tecnoestrés y satisfacción laboral*

	<b>M, (DT)</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>
<b>Tecnoestrés</b>	2.06, (0.96)	.87
Escepticismo	1.86, (1.35)	.77
Fatiga	2.86, (1.55)	.88
Ansiedad	2.31, (1.30)	.71
Ineficacia	1.20, (1.01)	.82
<b>Satisfacción laboral</b>	4.97, (0.92)	.85
Satisfacción extrínseca	4.92, (0.96)	.70
Satisfacción intrínseca	5.02, (1.01)	.77

*Nota.* N = 62; M = media; DT = desviación típica

### *Puntuaciones tecnoestrés y satisfacción laboral*

Las puntuaciones medias de la población española en las subdimensiones de tecnoestrés, según los baremos proporcionados por las autoras (Salanova et al., 2005), nos indican que escepticismo, fatiga y ansiedad se sitúan en el nivel medio-alto, mientras que ineficacia lo hace en el nivel muy alto. Con relación a Portugal, como se comentó anteriormente, se interpretan los resultados en base al baremo proporcionado por Salanova et al. (2005) debido a la ausencia de un baremo de nacionalidad portuguesa, la subdimensión escepticismo según el baremo se posiciona en un nivel medio-bajo, fatiga en un nivel alto, ansiedad en un nivel medio-alto e ineficacia en un nivel muy alto.

En cuanto a satisfacción laboral, en España las puntuaciones muestran una satisfacción laboral global medianamente alta (M = 75.06, DT = 15.75). Las puntuaciones para

satisfacción laboral extrínseca e intrínseca son medias teniendo en cuenta que la puntuación máxima es de 56 y 49, respectivamente. Respecto a Portugal, la puntuación de satisfacción laboral general es moderadamente alta ( $M = 73.83$ ;  $DT = 11.64$ ); y las puntuaciones de satisfacción laboral extrínseca e intrínseca son medias (Véase Tabla 3).

**Tabla 3**  
*Puntuaciones tecnoestrés y satisfacción laboral. España y Portugal*

	n= 32, España	n= 30, Portugal
	M, (DT)	M, (DT)
<b>Tecnoestrés</b>		
Escepticismo	1.98, (1.43)	1.73, (1.27)
Fatiga	2.38, (1.55)	3.38, (1.40)
Ansiedad	1.98, (1.43)	2.67, (1.06)
Ineficacia	5.06, (4.82)	4.53, (3.08)
<b>Satisfacción laboral</b>	75.09, (15.75)	73.83, (11.64)
Satisfacción laboral extrínseca	40.31, (8.36)	38.27, (6.83)
Satisfacción laboral intrínseca	34.78, (8.02)	35.57, (6.06)

Nota. M= media; DT= desviación típica

#### *Correlaciones entre variables*

Según se observa en la matriz de correlaciones (Ver Tabla 4), se puede destacar que la variable *tecnoestrés* obtuvo una correlación significativa y negativa con la variable *satisfacción laboral* ( $r = -.373$ ,  $p < .01$ ) y sus dos subdimensiones: *satisfacción laboral extrínseca* ( $r = -.388$ ,  $p < .01$ ) y *satisfacción laboral intrínseca* ( $r = -.307$ ,  $p < .05$ ). En cuanto a *satisfacción laboral*, esta presentó una correlación significativa y negativa con dos subdimensiones de la variable *tecnoestrés*: *fatiga* ( $r = -.370$ ,  $p < .01$ ) e *ineficacia* ( $r = -.439$ ,  $p < .001$ ). Más aún, *satisfacción laboral extrínseca* correlacionó negativa y significativamente con *fatiga* ( $r = -.436$ ,  $p < .001$ ), *ansiedad* ( $r = -.278$ ,  $p < .05$ ) e *ineficacia* ( $r = -.340$ ,  $p < .01$ ). Por último, *satisfacción laboral intrínseca* presentó una correlación significativa y negativa con *ineficacia* ( $r = -.488$ ,  $p < .001$ ).

**Tabla 4**  
*Matriz de correlaciones entre variables de estudio*

	TS	SL	E	F	A	I	SLE
<b>SL</b>	-0.373 **						
<b>E</b>	0.567 ***	-0.075					
<b>F</b>	0.799 ***	-0.370 **	0.124				
<b>A</b>	0.799 ***	-0.370 **	0.124	0.778 ***			
<b>I</b>	0.695 ***	-0.439 ***	0.303 *	0.348 **	0.348 **		
<b>SLE</b>	-0.388 **	0.941 ***	-0.086	-0.436 ***	-0.436 ***	-0.340 **	
<b>SLI</b>	-0.307 *	0.931 ***	-0.053	-0.249	-0.249	-0.488 ***	0.753 ***

*Nota.* \*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$ , \*\*\*  $p < .001$ . TS = tecnoestrés; SL = satisfacción laboral; E = escepticismo; F = fatiga; A = ansiedad; I = ineficacia; SLE = satisfacción laboral extrínseca; SLI = satisfacción laboral intrínseca.

### *Estadístico ANOVA*

Primeramente, se realizó una comparación entre nacionalidades para la variable tecnoestrés para comprobar si existen diferencias significativas entre la puntuación de tecnoestrés y las nacionalidades española y portuguesa. Del mismo modo, se hizo una comparación entre nacionalidades para la variable de satisfacción laboral y las distintas nacionalidades. Los resultados mostraron que en ambas comparaciones no existen diferencias significativas (Véase Tabla 5).

**Tabla 5**  
ANOVA. *Diferencias de tecnoestrés y satisfacción laboral entre nacionalidades*

<b>Variable</b>	<b>Nacionalidad</b>	<b>n</b>	<b>M, (DT)</b>	<b>F (p)</b>
<b>TS</b>	Española	32	30.4, (17.2)	1.777 (0.188)
	Portuguesa	30	35.6, (13.0)	
<b>SL</b>	Española	32	75.1, (15.8)	0.127 (0.723)
	Portuguesa	30	73.8, (11.6)	

*Nota.* TS = tecnoestrés; SL = satisfacción laboral; *n* = tamaño del grupo; M = media; DT = desviación típica; F = valor del estadístico F.

Para comparar las variables de tecnoestrés y satisfacción laboral en función de la frecuencia de uso de las TICs, se dividió la muestra en dos niveles de frecuencia: bastante y siempre; debido a que no se obtuvo suficiente muestra que presentara un bajo uso de las TICs. Como se puede ver en la Tabla 6, el análisis ANOVA demostró que no existen diferencias significativas entre los grupos de la muestra.

**Tabla 6**  
ANOVA. *Diferencias de tecnoestrés y satisfacción laboral por frecuencia de uso de TICs*

<b>Variable</b>	<b>Frecuencia de uso TICs</b>	<b>n</b>	<b>M, (DT)</b>	<b>F (p)</b>
<b>TS</b>	Bastante	18	31.1, (18,9)	0.379 (0.541)
	Siempre	44	33.7, (14,0)	
<b>SL</b>	Bastante	18	75.7, (13.5)	0.183 (0.670)
	Siempre	44	74.0, (14.1)	

*Nota.* TS= tecnoestrés; SL= satisfacción laboral; *n* = tamaño del grupo; M = media; DT = desviación típica; F = valor del estadístico F.

Además de esto, se realizó un análisis más preciso sobre las cuatro subdimensiones de tecnoestrés en comparación con las nacionalidades. Los resultados mostrados en la Tabla 7 determinan que existen diferencias significativas solo en las dimensiones de fatiga ( $F = 6.997$ ,  $p = .010$ ) y ansiedad ( $F = 4.711$ ,  $p = .034$ ) entre la nacionalidad española y portuguesa. Como se puede ver, el omega cuadrado nos muestra el tamaño del efecto, siguiendo para su interpretación los criterios propuestos por Cohen (1977). Para la fatiga, el efecto es pequeño ( $\omega^2 = .06$ ), mientras que para la ansiedad, el efecto es mediano ( $\omega^2 = .09$ ). De la misma manera, se compararon las subdimensiones de satisfacción laboral con las nacionalidades, mostrando en los resultados la ausencia de diferencias significativas entre grupos.

**Tabla 7**

ANOVA. Subdimensiones tecnoestrés y satisfacción laboral entre nacionalidades

	Nacionalidad	<i>n</i>	M, (DT)	F (p)	$\omega^2$
<b>Escepticismo</b>	Española	32	1.98, (1.42)	0.537 (0.466)	
	Portuguesa	30	1.73, (1.27)		
<b>Fatiga</b>	Española	32	2.38, (1.55)	6.997 (0.010)	.06
	Portuguesa	30	3.38, (1.40)		
<b>Ansiedad</b>	Española	32	1.98, (1.43)	4.711 (0.034)	.09
	Portuguesa	30	2.67, (1.06)		
<b>Ineficacia</b>	Española	32	1.27, (1.20)	0.269 (0.606)	
	Portuguesa	30	1.13, (0.77)		
<b>SLE</b>	Española	32	40.3, (8.36)	1.120 (0.294)	
	Portuguesa	30	38.3, (6.83)		
<b>SLI</b>	Española	32	34.8, (8.02)	0.191 (0.664)	
	Portuguesa	30	35.6, (6.06)		

*Nota.* SLE = satisfacción laboral extrínseca; SLI = satisfacción laboral intrínseca; *n* = tamaño del grupo; M = media; DT = desviación típica; F= valor del estadístico F.

Por último, para comparar las subdimensiones de tecnoestrés y las subdimensiones de satisfacción laboral en función de la frecuencia de uso de TICs, se dividió a la muestra en dos grupos: bastante y siempre; por el motivo ya mencionado. Como se puede constatar, los resultados mostraron que no existen diferencias significativas entre hacer un uso de bastante frecuencia de las TICs y usar siempre estas tecnologías (Véase Tabla 8).

**Tabla 8**ANOVA. *Diferencias subdimensiones tecnoestrés y satisfacción laboral por frecuencia de uso TICs*

	Frecuencia uso TICs	n	M, (DT)	F (p)
<b>Escepticismo</b>	Bastante	18	1.88, (1.43)	0.00201 (0.964)
	Siempre	44	1.86, (1.33)	
<b>Fatiga</b>	Bastante	18	2.67, (1.80)	0.40178 (0.529)
	Siempre	44	2.94, (1.46)	
<b>Ansiedad</b>	Bastante	18	2.11, (1.43)	0.40178 (0.529)
	Siempre	44	2.39, (1.25)	
<b>Ineficacia</b>	Bastante	18	1.11, (1.26)	0.20016 (0.656)
	Siempre	44	1.24, (0.91)	
<b>SLE</b>	Bastante	18	40.8, (7.73)	0.9761 (0.331)
	Siempre	44	38.7, (7.64)	
<b>SLI</b>	Bastante	18	34.8, (7.01)	0.0546 (0.817)
	Siempre	44	35.3, (7.20)	

*Nota.* SLE = satisfacción laboral extrínseca; SLI = satisfacción laboral intrínseca; n = tamaño del grupo; M = media; DT = desviación típica; F = valor del estadístico F.

## Discusión y conclusiones

El principal objetivo de este estudio fue conocer la relación entre tecnoestrés y satisfacción laboral. Los resultados muestran una clara relación negativa entre el tecnoestrés y la satisfacción laboral, tanto en sus dimensiones intrínsecas como extrínsecas. Estos hallazgos están alineados con investigaciones previas ya mencionadas, que muestran los efectos adversos del tecnoestrés en la satisfacción laboral (Fernández-Fernández et al., 2023; Poucinho & Garcia , 2008).

Según las subdimensiones de tecnoestrés, ineficacia se ha visto que correlaciona de forma significativa y negativa con satisfacción laboral y todas sus subdimensiones. Además, ineficacia fue la única que correlacionó con satisfacción laboral intrínseca de forma negativa y significativa. Según la teoría bifactorial (Herzberg, 1959), la satisfacción intrínseca causa satisfacción laboral. Para Salanova y Nadal (2002) la ineficacia es la percepción de la persona en creerse eficiente o ineficiente con el uso de tecnologías. En este sentido, una de las posibles explicaciones se puede relacionar con el constante cambio de las nuevas tecnologías en las que es necesario la continua formación y adaptación a estos procesos.

Ya que, muchas veces, hay intenciones de adaptación, pero estos esfuerzos no son suficientes teniendo en cuenta la rapidez del desarrollo tecnológico. En este caso, una posible vía de intervención podría basarse en la Teoría de las Demandas y los Recursos Laborales (Bakker & Demerouti, 2017). Según la teoría, las demandas laborales son aspectos físicos y psicológicos, y los recursos laborales son los que reducen las exigencias del trabajo y actúan a favor de los miembros para su desarrollo. Los recursos también pueden ser personales como las competencias mentales. Por tanto, la capacitación de las personas en competencias como la autoeficacia puede ayudar sirviendo como mecanismo de afrontamiento frente a contextos de altas demandas tecnológicas. De modo que se podría estimular la motivación del sujeto mejorando así su desempeño (Harunavamwe & Kanengoni, 2023).

En la misma línea, las subdimensiones fatiga, ansiedad e ineficacia están relacionadas de manera negativa con la satisfacción laboral extrínseca. Según la teoría bifactorial (Herzberg, 1959), la satisfacción extrínseca previene la insatisfacción y se corresponde con el entorno o contexto en el que se realiza el trabajo. Salanova y Nadal (2004) describen la fatiga y ansiedad como emociones o sentimientos generados a partir de los cambios tecnológicos. Según los resultados, se podría entender la ansiedad como fruto del miedo a lo desconocido por falta de información en una situación de constantes cambios tecnológicos; mientras que fatiga se puede dar por la disminución de la capacidad o agotamiento por la sobrecarga en el uso de TIC, ya que los participantes usaban entre bastante y siempre las TICs. Para prevenir la aparición de estos efectos se puede proponer a nivel organizacional la formación e información tecnológica según el puesto que realice cada empleado, de manera que los trabajadores posean los conocimientos y habilidades específicas para afrontar de manera positiva situaciones que generen estrés. Del mismo modo, la organización puede ofrecer apoyo técnico para sus trabajadores (Cardenas-Velasquez et al., 2020).

Por otro lado, un dato interesante es la ausencia de diferencias en las puntuaciones de tecnoestrés y satisfacción laboral según la nacionalidad de manera general. Esto puede sugerir que los efectos negativos de estas variables a grandes rasgos se pueden generalizar partiendo de los estudios mencionados (Fernandez-Fernandez; Pocinho & Garcia). No obstante, sí se encontraron diferencias entre fatiga y ansiedad, lo que sugiere que las diferencias culturales y sociales no se deben pasar por alto ya que estas influyen en la percepción y gestión del tecnoestrés y satisfacción laboral. Un estudio comparó trabajadores de América Latina y Europa en cuanto a niveles de tecnoestrés y sus resultados mostraron diferencias significativas en América Latina donde se encontraron

niveles más altos de tecnoestrés (Herrera-Sánchez et al., 2023). De manera muy superficial esta idea se ha podido ver entre ansiedad y fatiga pero estos datos se deben tomar con cautela debido al tamaño de la muestra. Asimismo, si tomamos como referencia las puntuaciones de los cuestionarios vemos que las puntuaciones de tecnoestrés en España son medias-altas, en cambio en Portugal las puntuaciones son más dispares oscilando de medio-bajo a medio-alto en escepticismo, ansiedad y fatiga, ya que ambos países coinciden en tener valores muy altos en ineficacia, estas puntuaciones también pueden justificar que se hayan encontrado diferencias en algunas subdimensiones de tecnoestrés.

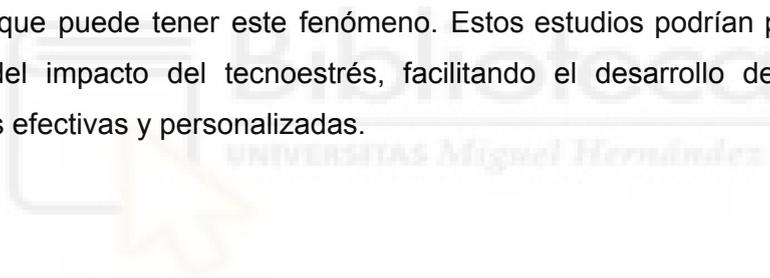
Acerca de satisfacción laboral, en ambos países las puntuaciones son parecidas siendo estas moderadamente altas y como se mencionó anteriormente, no se encontraron diferencias en satisfacción laboral según la nacionalidad. Esto se puede deber a que la satisfacción laboral está mediada por más determinantes. Una revisión sistemática sobre los determinantes de satisfacción laboral analizó estudios de seis continentes y concluyó que los factores que más peso tienen en la satisfacción laboral son el estilo de liderazgo, compromiso, justicia organizacional, comunicación organización-empleado, recompensa, inteligencia emocional, etc. (Putra et al., 2023). Por ello, a parte de la nacionalidad se deberían analizar más variables culturales y sociales. Asimismo, adquiere mucha importancia la escrupulosidad con la que se diseñan las intervenciones en el que hay que tener en cuenta los factores culturales, organizacionales e incluso políticos que pueden influir.

Asimismo, no se encontraron diferencias en las puntuaciones de tecnoestrés y satisfacción laboral según la frecuencia de uso de TICs. Esto quiere decir que un mayor uso de tecnologías no implica mayor tecnoestrés ni satisfacción laboral. La satisfacción laboral puede estar determinada por muchos otros factores como los mencionados (Putra et al, 2023). Respecto a tecnoestrés, se pueden recalcar como determinantes de tecnoestrés las variables demográficas como la edad, sexo; variables psicológicas como la autoeficacia, rasgos de personalidad; variables cognitivas como la actitud, conocimiento hacia las TICs; determinantes organizacionales como las horas de trabajo, dispositivos, sector de trabajo y/o cultura organizacional (Bhatt & Kothari, 2022).

Tras la realización de la investigación, es importante tener en cuenta las limitaciones que presenta. Primeramente, sobre el marco teórico, si bien es cierto que el tecnoestrés y satisfacción laboral son términos novedosos, apenas había bibliografía sobre estudios comparativos transculturales que exploren la relación entre el tecnoestrés y la satisfacción laboral en países europeos, y particularmente entre España y Portugal. La ausencia de

referencias previas complicó la comparación y el análisis de resultados en un contexto más amplio. Así se puede comprobar al utilizar el mismo baremo de tecnoestrés tanto para España como Portugal. En cuanto a los análisis, la muestra utilizada en el estudio fue relativamente pequeña, lo que restringe la capacidad de generalizar los hallazgos a una población mayor.

Como conclusión, este estudio mostró una clara relación entre tecnoestrés y satisfacción laboral. La ineficacia, en particular, sugiere que la constante necesidad de adaptación psicológica impacta negativamente en los trabajadores. Asimismo, la fatiga y ansiedad destacan la importancia de formación y apoyo en las organizaciones. Por tanto, no se trata de las TICs *per se*, sino de las percepciones y emociones que se tienen sobre ellas. Aunque no se encontraron diferencias significativas según la nacionalidad, futuras investigaciones podrían enfocarse en la realización de estudios transculturales que examinen el efecto del tecnoestrés en la satisfacción laboral, en la que se consideren diferentes contextos culturales y económicos. Igualmente, es fundamental evaluar no solo los efectos psicológicos y organizacionales del tecnoestrés, sino también las somatizaciones que puede tener este fenómeno. Estos estudios podrían proporcionar una visión precisa del impacto del tecnoestrés, facilitando el desarrollo de estrategias de intervención más efectivas y personalizadas.



## Referencias bibliográficas

- Alcas, N., Alarcón, H. H., Venturo, C. O., Alarcón, M. A., Fuentes, A., & López, T. I. (2019). Tecnoestrés docente y percepción de la calidad de servicio en una universidad privada de Lima. *Propósitos y Representaciones*, 7(3), 231-247. <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2019.v7n3.388>
- Araya-Guzmán, S., Quiroz-Bustos, Á., & Salazar-Concha, C. (2021). Explorando la incidencia de creadores e inhibidores de Tecnoestrés en la Satisfacción Laboral y Compromiso Laboral en usuarios finales de Tecnologías de Información y Comunicación. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação*, 42, 554-567.
- Armstrong, M. (2006). *A handbook of human resource management practice*. Kogan Page Publishers.
- Arnetz, B. B., & Wiholm, C. (1997). Technological stress: Psychological symptoms in modern offices. *Journal of Psychosomatic Research*, 43(1), 35-42. [https://doi.org/10.1016/S0022-3999\(97\)00083-4](https://doi.org/10.1016/S0022-3999(97)00083-4)
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2017). Job demands-resources theory: Taking stock and looking forward. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), 273-285. <https://doi.org/10.1037/ocp0000056>
- Bhatt, N. y Kothari, T. P. (2022). Determinants of Technostress: A Systematic Literature Review. *European Journal of Business Science and Technology*, 8(2), 159-171. [10.11118/ejobsat.2022.007](https://doi.org/10.11118/ejobsat.2022.007).
- Blanca, M. J., Alarcón, R., Arnau, J., Bono, R., & Bendayan, R. (2017). Non-normal data: Is ANOVA still a valid option? *Psicothema*, 29(4), 552-557. <https://doi.org/10.7334/psicothema2016.383>
- Bondanini, G., Giorgi, G., Ariza-Montes, A., Vega-Muñoz, A., & Andreucci-Annunziata, P. (2020). Technostress Dark Side of Technology in the Workplace: A Scientometric Analysis. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(21). <https://doi.org/10.3390/ijerph17218013>

- Bord, C. (1984). *Technostress: The Human Cost of the Computer Revolution*. Reading Mass: Addison-Wesley.
- Cardenas-Velasquez, A., & Bracho-Paz, D. (2020). El Tecnoestrés: Una consecuencia de la inclusión de las TIC en el trabajo. *CIENCIAMATRIA*, 6(1), 295–314. <https://doi.org/10.35381/cm.v6i1.308>
- Cohen, J. (1977). *Statistical power analysis for the behavioral sciences*. Academy Press.
- Fernández-Fernández, M., Martínez-Navalón, J. G., Gelashvili, V., & Román, C. P. (2023). The impact of teleworking technostress on satisfaction, anxiety and performance. *Heliyon*, 9(6). <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e17201>
- Harunavamwe, M., & Kanengoni, H. (2023). Technology Self-Efficacy and Mindfulness as Coping Strategies for Technostress in Hybrid Work Settings. *IntechOpen*. 10.5772/intechopen.1002691
- Herrera-Sánchez, M. J., Casanova-Villalba, C. I., Bravo Bravo, I. F., & Barba Mosquera, A. E. (2023). Estudio comparativo de las desigualdades en el tecnoestrés entre instituciones de educación superior en América Latina y Europa. *Código Científico Revista De Investigación*, 4(2), 1288–1303. <https://doi.org/10.55813/gaea/ccri/v4/n2/287>
- Herzberg, F., Mausner, B., & Synderman, B. S. (1959). *The motivation to work*. John Wiley & Sons.
- Hoppock, R. (1935). *Job satisfaction*. Harper.
- Hormann, A. L. (2020). Estudo de validação psicométrica da versão portuguesa europeia da Escala de Tecnoestresse RED/TIC [Dissertação de Mestrado, Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias]. Repositório Científico Lusófona. <http://hdl.handle.net/10437/11257>
- Ibrahim, M. I. S. H., Makhbul, Z. K. M., & Ayob, A. H. (2023). Technostress and Job Outcomes: A Systematic Literature Review. *Jurnal Pengurusan*, 68. <https://doi.org/10.17576/pengurusan-2023-68-02>

Instituto Nacional de Estadística (2023a). *Encuesta sobre el uso de TIC y del comercio electrónico en las empresas: Año 2022 – Primer trimestre 2023*.  
[https://www.ine.es/prensa/tic\\_e\\_2022\\_2023.pdf](https://www.ine.es/prensa/tic_e_2022_2023.pdf)

Instituto Nacional de Estadística (2023b). *Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares: Año 2023*.  
[https://www.ine.es/prensa/tich\\_2023.pdf](https://www.ine.es/prensa/tich_2023.pdf)

Instituto Nacional de Estadística (2023a). Sociedade da Informação e do Conhecimento - Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação nas Empresas.  
[https://www.ine.pt/ngt\\_server/attachfileu.jsp?look\\_parentBoui=637881953&att\\_display=n&att\\_download=y](https://www.ine.pt/ngt_server/attachfileu.jsp?look_parentBoui=637881953&att_display=n&att_download=y)

Instituto Nacional de Estadística (2023b). Sociedade da Informação e do Conhecimento - Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação nas Famílias.  
[https://www.ine.pt/ngt\\_server/attachfileu.jsp?look\\_parentBoui=465024825&att\\_display=n&att\\_download=y](https://www.ine.pt/ngt_server/attachfileu.jsp?look_parentBoui=465024825&att_display=n&att_download=y)

Llorens, S., Cifre, E., & Nogareda, C. (2017). NTP 730: Tecnoestrés: concepto, medida e intervención psicosocial, *Notas Técnicas de Prevención, 730*. Recuperado de:  
[https://www.insst.es/documents/94886/327446/ntp\\_730.pdf/55c1d085-13e9-4a24-9fae-349d98deeb8a](https://www.insst.es/documents/94886/327446/ntp_730.pdf/55c1d085-13e9-4a24-9fae-349d98deeb8a)

Pansini, M., Buonomo, I., De Vincenzi, C., Ferrara, B., & Benevene, P. (2023). Positioning Technostress in the JD-R Model Perspective: A Systematic Literature Review. *Healthcare 2023, 11(3)*, 446. <https://doi.org/10.3390/healthcare11030446>

Pérez, J., & Fidalgo, M. (1993). NTP 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción, *Notas Técnicas de Prevención, 394*. Recuperado de:  
<https://saludlaboralydiscapacidad.org/wp-content/uploads/2019/05/NTP-394-Satisfacci%C3%B3n-laboral-escala-general-de-satisfacci%C3%B3n.pdf>

- Poucinho, M. D., & Garcia, J. C. (2008). Impacto psicosocial de la tecnología de información y comunicación (TIC): Tecnoestrés, daños físicos y satisfacción laboral. *Acta Colombiana de Psicología*, 11(2), 127–139.
- Putra, Z., Ma'ruf, J., Yunus, M., Harmen, H., & Amin, H. (2023). Determinants of Job Satisfaction of Public Sector Organizations' Employees in Six Continents: A Systematic Review. *Nidhomul Haq: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 8(1), 64–76. <https://doi.org/10.31538/ndh.v8i1.3174>
- Rasool, T., Warraich, N. F., & Sajid, M. (2022). Examining the impact of technology overload at the workplace: A systematic review. *SAGE Open*, 12(3). <https://doi.org/10.1177/21582440221114320>
- Salanova, M., Llorens, S., y Cifre, E. (2005). *Cuestionario de Tecnoestrés (Tecnoansiedad y tecnofatiga)*.
- 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., & Nadal, M. Á. (2002). Sobre el concepto y medida del tecnoestrés: una revisión. Recuperado de: <https://repositori.uji.es/xmlui/handle/10234/79668>
- Schmider, E., Ziegler, M., Danay, E., Beyer, L., & Bühner, M. (2010). Is it really robust? Reinvestigating the robustness of ANOVA against violations of the normal distribution assumption. *Methodology: European Journal of Research Methods for the Behavioral and Social Sciences*, 6(4), 147–151. <https://doi.org/10.1027/1614-2241/a000016>
- Spector, P. E. (1997). *Job satisfaction: Application, Assessment, Causes and Consequences* (Vol. 3). SAGE Publications Inc.
- Viterbo, M. da C. (2014). Como se gere o conhecimento? Um estudo em empresas de consultoria informática. *Conferência - Investigação E Intervenção Em Recursos Humanos*, (4). <https://doi.org/10.26537/iirh.v0i4.2124f>

Warr, P., Cook, J., & Wall, T. (1979). Scales for the Measurement of Some Work Attitudes and Aspects of Psychological Well-being. *Journal of Occupational Psychology*, 52(2), 129–148.

