

**MEDICIÓN DE LA RELACIÓN DEL TECNOESTRÉS Y SUS FACTORES SOBRE
LA SATISFACCIÓN LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL
EN ORIENCOOP PARA EVALUAR LOS EFECTOS DE LA
VIRTUALIZACIÓN COMPLETA DE LA EMPRESA**

**ERWIN ALFONZO CARRASCO ASCENCIO
MAGÍSTER EN GESTIÓN TECNOLÓGICA**

RESUMEN

Ante la actual pandemia, las empresas han tenido que recurrir a diferentes métodos laborales para su continuidad operacional. Uno de estos métodos es el teletrabajo. Este método, si bien genera beneficios productivos a las empresas, trae consigo problemas físicos y psicológicos a las y los trabajadores. El estudio abordará un problema causado por el teletrabajo que es el tecnoestrés. Se investigó si la sobrecarga de trabajo, ambigüedad de rol y conflicto trabajo-hogar influyen en la creación de tecnoestrés y cómo este afecta el nivel de satisfacción y el compromiso organizacional. El estudio se realizó a 212 trabajadores de Oriencoop en la ciudad de Talca, Chile. Los datos se obtuvieron a través de una encuesta online y el análisis se realizó con software estadístico Excel, Smart-PLS. Los resultados muestran que la *ambigüedad de rol* y *conflicto trabajo-hogar* incrementa a un nivel medio el tecnoestrés, mientras que la *sobrecarga de trabajo* lo hace a un nivel bajo. Por otro lado, los efectos del tecnoestrés no influyen significativamente en el *compromiso* y *satisfacción laboral*. Como conclusión del proyecto, se puede decir que la *sobrecarga*, *ambigüedad de rol* y *el conflicto trabajo-hogar* disminuye mínimamente el compromiso y la satisfacción laboral en las y los trabajadores.

ABSTRACT

In the face of the current pandemic, companies must appeal to different working methods for their operational continuity. One of these methods is teleworking. This method, although generates productive benefits for companies, it brings physical and psychological problems to the workers. This study will address a problem caused by teleworking which is technostress. The present research investigated if work overload, role ambiguity and the conflict between work and home, create technostress and how affects the level of organizational satisfaction and commitment. The research was carried out with 212 workers from the Oriencoop in the city of Talca, Chile. The data was obtained through a survey that was applied online and its analysis are carried out with statistical software, Excel and Smart-PLS. The results show that role ambiguity and conflict between work and home increase technological stress at a medium level, while work the work overload increases it at a low level. On the other hand, the effects of technostress do not significantly influence job commitment and satisfaction. As a conclusion of the project, we can say that the overload, role ambiguity and work-home conflict minimally decreases commitment and job satisfaction in workers.