

Efectos del tecnoestrés sobre el compromiso de continuidad y el rendimiento organizativo en instituciones de educación superior chilenas

Effects of technostress on continuance commitment and organizational performance in Chilean higher education institutions

Sergio Araya-Guzmán Profesor e investigador de la Universidad del Bío-Bío, Chile.
saraya@ubiobio.cl

Yarisel Bueno-Broterson Candidata a doctora por la Universidad del Bío-Bío, Chile.

yarisel.bueno2201@alumnos.ubiobio.cl

Marcela Guiñez-Pérez Universidad del Bío-Bío, Chile
mguinez@ubiobio.cl

Cristian Salazar-Concha Profesor e investigador de la Universidad Austral en Valdivia, Chile
cristiansalazar@uach.cl

RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía vol. 16
núm. 31 161 178 2026

Universidad Politécnica Salesiana
Ecuador

Recepción: 05 Noviembre 2025
Revisado: 02 Febrero 2026
Aprobación: 23 Febrero 2026
Publicación: 01 Abril 2026

Resumen: En la era digital, el uso intensivo de tecnologías y la necesidad de adaptarse de manera continua a las distintas herramientas y plataformas generan nuevas presiones y exigencias para los trabajadores. En este contexto, el estudio analiza el efecto del tecnoestrés y la satisfacción laboral en el compromiso de continuidad y el rendimiento en instituciones universitarias de Chile. Para ello, se aplicó un cuestionario adaptado y validado desde estudios previos, dirigido a funcionarios y administrativos de universidades del sur de Chile que utilizan tecnologías digitales en su trabajo. Se obtuvieron 240 respuestas válidas, analizadas mediante ecuaciones estructurales (PLS-SEM). Los resultados evidencian que el tecnoestrés presenta un efecto positivo y significativo sobre el compromiso de continuidad, lo que constituye un hallazgo atípico y contrario a lo reportado por la literatura predominante, que tradicionalmente asocia el tecnoestrés con consecuencias negativas en las actitudes laborales. Además, se confirma que la satisfacción laboral constituye un factor determinante en la vinculación del compromiso y el rendimiento organizativo. Estos hallazgos aportan a la literatura sobre el tecnoestrés en el ámbito universitario al demostrar que sus efectos no son homogéneos ni exclusivamente negativos, sino dependientes del contexto institucional. Desde una perspectiva práctica, los resultados ofrecen información relevante para el diseño de estrategias de digitalización orientadas a fortalecer la satisfacción laboral y la gestión de personas en entornos digitalizados.

Palabras clave: tecnoestrés, tecnología, satisfacción laboral, compromiso de continuidad, rendimiento organizativo, universidades, digitalización, PLS-SEM.

Abstract: In the digital age, the use of multiple technologies and the need to continuously adapt to different tools and platforms generate new pressures and demands for workers. In this context, the present study examines the effect of technostress and job satisfaction influence in continuance commitment and organizational performance in Chilean universities. To this end, a questionnaire previously adapted and validated from previous studies was administered to civil servants and administrative staff at universities in southern Chile who use digital

technologies in their work. A total of 240 valid responses were obtained and analyzed using structural equations (PLS-SEM). The results show that technostress has a positive and significant effect on commitment to continuity, an atypical finding that contradicts the prevailing literature, which traditionally associates technostress with negative consequences on work attitudes. In addition, it was confirmed that job satisfaction is a determining factor in linking commitment and organizational performance. These findings contribute to the literature on technostress in university settings by demonstrating that, under certain institutional conditions, technostress can coexist with attitudes of adaptation and job retention. In addition, the results offer relevant information for promoting digitization strategies aimed at strengthening job satisfaction and people management in digitized environments.

Keywords: technostress, technology, job satisfaction, continuance commitment, organizational performance, universities, digitization, PLS-SEM.

Forma sugerida de citar: APA

Araya-Guzmán, S., Bueno-Broterson, Y., Guíñez-Pérez, M. y Salazar-Concha, C. (2026). Efectos del tecnoestrés sobre el compromiso de continuidad y el rendimiento organizativo en instituciones de educación superior chilenas. *Retos Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 16(31), pp. 161-178. <https://doi.org/10.17163/ret.n31.2026.09>

Introducción

En la era digital, la tecnología ha transformado los entornos personales y laborales debido a la integración de recursos, herramientas y procesos que potencian la innovación y la eficiencia organizacional (Saidy *et al.*, 2022). Las instituciones universitarias han incorporado de manera progresiva sistemas y tecnologías de información tanto para las actividades académicas como para la gestión administrativa, particularmente mediante la implementación de plataformas de gestión académica, sistemas de información institucional, herramientas de tramitación digital y soluciones de trabajo colaborativa (Suresh y Mohanty, 2023). Este proceso ha exigido que sus trabajadores adquieran nuevas competencias digitales y se adapten continuamente a los cambios tecnológicos que acompañan la transformación de la educación superior (Heo y Jung, 2020). La pandemia de COVID-19 ha añadido complejidad al debate internacional sobre los riesgos y recursos vinculados a las tecnologías especialmente en el contexto educativo y académico (Suresh y Mohanty, 2023).

La incorporación intensiva de las tecnologías también ha generado nuevas tensiones en los trabajadores, identificando el fenómeno como tecnoestrés. Este se manifiesta ante la complejidad de la tecnología, la inseguridad sobre las propias habilidades digitales, la necesidad de capacitación constante, la presión por la conectividad constante y los continuos cambios tecnológicos; factores que pueden generar tensión y sobrecarga en los usuarios (El Kiassi y Jahidi, 2023). Estas condiciones afectan directamente el bienestar, el comportamiento y la satisfacción del entorno laboral (Wang y Rashid, 2022).

El tecnoestrés se manifiesta en contextos empresariales, organizacionales y tecnológicos, así como también en el ámbito de la educación superior. Si bien la literatura sobre tecnoestrés ha aumentado en los últimos años, los estudios empíricos realizados en instituciones de educación superior, particularmente en Latinoamérica continúan siendo limitados (Herrera-Sánchez *et al.*, 2023), y se concentran en contextos específicos donde las dinámicas de digitalización, las condiciones laborales y los recursos institucionales presentan características diferenciadas (Saidy *et al.*,

2022). Esto limita la producción empírica regional dificultando la comprensión del impacto del tecnoestrés en el bienestar y el desempeño del personal universitario, configurando una brecha relevante que el presente estudio pretende abordar. La literatura ha enfatizado los efectos negativos del tecnoestrés sobre el compromiso organizacional, dejando escasamente explorado posibles respuestas adaptativas de los trabajadores frente a las demandas tecnológicas en contextos institucionales específicos.

En Chile, la digitalización ha avanzado, y más del 94 % de los hogares declaran contar con acceso propio a internet, siendo la conectividad digital un servicio básico y una herramienta que habilita una serie de derechos como salud, educación y trabajo (Subsecretaría de Telecomunicaciones, 2023). No obstante, la adopción de tecnologías en la educación se aceleró de manera forzada por la pandemia COVID-19, impulsando la implementación de modalidades virtuales e híbridas (Comisión Económica para América Latina y el Caribe, 2021). Sin embargo, docentes y personal administrativo adoptaron estas tecnologías sin contar con las habilidades digitales necesarias, resultando una barrera relevante para los procesos de transformación digital en la educación superior. De ahí que resulte interesante estudiar cómo el tecnoestrés se manifiesta en las instituciones universitarias donde la digitalización impacta tanto en la gestión como en la vida laboral de sus funcionarios.

En este contexto, el presente estudio tiene como objetivo analizar el efecto del tecnoestrés y la satisfacción laboral sobre el compromiso de continuidad y el rendimiento organizativo del personal administrativo de universidades chilenas, utilizando un modelo de ecuaciones estructurales basado en mínimos cuadrados parciales (PLS-SEM).

La principal contribución de este trabajo es evidenciar un efecto positivo del tecnoestrés sobre el compromiso de continuidad, resultado que contrasta con la literatura clásica y plantea la necesidad de revisar los modelos teóricos tradicionales del tecnoestrés a la luz de los procesos de transformación digital en instituciones de educación superior. Además, ofrece información valiosa para el diseño de estrategias relacionadas con la gestión de personas y uso de tecnologías digitales en el proceso de transformación digital.

El trabajo se estructuró de la siguiente manera: primeramente, una revisión de la literatura acerca del tecnoestrés, satisfacción laboral, compromiso de continuidad y el rendimiento organizativo; seguido de las hipótesis del estudio. Seguidamente, se expone la metodología utilizada, los principales resultados del análisis y su correspondiente discusión. Finalmente, las conclusiones y limitaciones del estudio.

Tecnoestrés

Para Salanova (2003), el tecnoestrés es la incapacidad que tienen las personas para hacerle frente a las nuevas tecnologías y puede ser interpretado como un desajuste entre las demandas y recursos

disponibles del usuario, o por síntomas afectivos y ansiedad por las tecnologías. Para De Oliveira *et al.* (2025) constituye un estrés mental creado por el uso de la tecnología, que resulta en fuertes respuestas emocionales asociadas con el miedo y la ansiedad. Según Al-Ansari y Alshare (2019), la experiencia del tecnoestrés se atribuye al intento de manejar las tecnologías digitales en constante cambio y desarrollo en los entornos laborales. En este sentido, el tecnoestrés se encuentra asociado directamente al estrés experimentado por las personas debido al uso de las tecnologías digitales, considerándose como un efecto psicosocial negativo del uso de estas herramientas. Este fenómeno se estructura en tres dimensiones principales: (a) síntomas afectivos vinculados a la ansiedad y la fatiga, (b) actitudes desfavorables hacia las tecnologías digitales, y (c) percepciones negativas respecto a las propias habilidades y competencias tecnológicas (Salazar-Concha *et al.*, 2022).

Los creadores del tecnoestrés se manifiestan en cinco dimensiones: sobrecarga tecnológica, invasión tecnológica, complejidad tecnológica, inseguridad tecnológica e incertidumbre tecnológica (Ragu-Nathan *et al.*, 2008). Estas dimensiones miden los niveles de tecnoestrés experimentados por los empleados en las organizaciones que surgen tras el uso de la tecnología en el ambiente laboral, manifestándose a través del desarrollo de reacciones de naturaleza fisiológica y psicológica (Kumar, 2024).

La sobrecarga tecnológica describe un aumento en el ritmo y la cantidad de trabajo, lo que hace que los empleados ejecuten sus tareas a alta velocidad y dediquen más tiempo al trabajo. La invasión tecnológica es el efecto invasivo de las tecnologías, que genera sensaciones de control y exceso de conexión hacia las mismas, con la finalidad de mantenerse en contacto con jefes y compañeros de trabajo dentro y fuera de su horario laboral (Tarafdar *et al.*, 2015). Cuando la tecnología se percibe como demasiado compleja para realizar una tarea o incorporar al trabajo, un empleado puede experimentar complejidad tecnológica. Esto se asocia al desarrollo de situaciones donde los usuarios se sientan incapacitados con respecto a sus habilidades y los obliga a dedicar tiempo y esfuerzo a aprender y comprender aspectos de la tecnología, lo cual provoca en el empleado sensaciones como la intimidación e inseguridad (Harunavamwe y Ward, 2022). La inseguridad tecnológica considera lo que experimentan los trabajadores cuando temen perder sus empleos y ser reemplazados por nuevos sistemas de información o por empleados mejor preparados y con más habilidades tecnológicas (Tarafdar *et al.*, 2019). La incertidumbre tecnológica describe situaciones o sensaciones de perplejidad, ocasionadas por los cambios y actualizaciones constantes de las tecnologías (Alcas *et al.*, 2019; Herrera-Sánchez *et al.*, 2024).

Satisfacción laboral, compromiso de continuidad y rendimiento organizativo

La satisfacción laboral se entiende como el grado en que las necesidades de los trabajadores son cubiertas por la organización, reflejando su bienestar dentro del entorno de trabajo. Este constructo se asocia con las emociones y percepciones favorables o desfavorables que los empleados desarrollan hacia su actividad profesional (Alcas *et al.*, 2019). También representa un estado emocional ocasionado por la apreciación que tienen los trabajadores sobre sus puestos de trabajo y de la organización en su conjunto, en relación a los estímulos que reciben y les permiten cubrir sus necesidades y expectativas a cambio del desarrollo de sus actividades en la organización (Pedraza, 2020). En este sentido, constituye un elemento que influye directamente en la salud laboral, el compromiso y las actitudes positivas de los trabajadores hacia su desempeño (Chiang-Vega *et al.*, 2021).

El compromiso de continuidad refleja el grado en que los trabajadores perciben los costos asociados a abandonar la organización. Según Becker (1960), el individuo incurre en un coste de elección cuando liga sus intereses a un proceso o actividad del que resulta difícil desvincularse a medio plazo mediante una elección vinculante, como en este caso la decisión de dejar la organización. Para Santiago-Torner (2023) dentro de los motivos por los cuales un empleado con alto nivel de compromiso de continuidad permanece en la organización son los siguientes: a) el temor a perder la estabilidad laboral, b) la pérdida de estatus o reconocimiento profesional, c) los costos psicológicos y materiales asociados a la ruptura del vínculo laboral, y d) la acumulación de inversiones personales y sociales que los empleados realizan a lo largo del tiempo. Según Morais *et al.* (2024), factores como el liderazgo congruente y las prácticas de apoyo organizacional intensifican el compromiso en empleados con mayor antigüedad. En conjunto, estos hallazgos evidencian que la antigüedad y la inversión personal contribuyen a mantener la vinculación laboral y el sentido de pertenencia dentro de la organización.

El rendimiento organizativo ha sido analizado desde diversas perspectivas, considerando la influencia de múltiples factores y condiciones tanto internas como externas a la organización. En ese sentido, a lo largo del tiempo, se han agregado variables no financieras y/o subjetivas que permiten captar información del ambiente organizacional (Valenzuela y Martínez, 2015). Según Gutterman (2023), la medición del rendimiento organizativo no debe limitarse únicamente a indicadores financieros tradicionales, sino que debe incorporar factores no financieros como los procesos internos, la innovación y el bienestar de los empleados. En el sector educativo, el rendimiento organizativo mejora los procesos y la calidad del servicio ofrecido a la comunidad académica, lo cual debe estar alineado con las competencias de los recursos humanos (Iqbal *et al.*, 2025), siendo este un elemento importante para mejorar los entornos digitalizados,

donde este rendimiento depende en gran medida de la capacidad de adaptación y la innovación tecnológica (Tarafdar *et al.*, 2019).

Hipótesis de investigación

La literatura reconoce la existencia de una relación entre el tecnoestrés y los factores organizacionales, particularmente en contextos digitalizados (Tarafdar *et al.*, 2015; Zumayyah *et al.*, 2023; Kumar, 2024; Magno, 2020). La percepción de los empleados acerca de las tecnologías, puede influir en su valoración de distintos aspectos relacionados con el trabajo y la organización, afectando sus actitudes y comportamientos laborales, los que se vinculan directamente con el compromiso organizacional de las personas (Heo y Jung, 2020). Desde esta perspectiva, el tecnoestrés constituye un fenómeno relevante para comprender las respuestas actitudinales de los trabajadores en entornos digitalizados.

La incertidumbre derivada de los cambios continuos y actualizaciones de las tecnologías puede generar preocupaciones y presión adicional en los empleados, lo cual incita a capacitarse permanentemente (Harunavamwe y Ward, 2022). En el ámbito educativo, el tecnoestrés adquiere características particulares asociadas a los procesos institucionales y las demandas propias del trabajo académico. La evidencia empírica muestra que los profesores experimentaron dificultades en su adaptación a las clases en línea, manifestando sobrecarga laboral asociada a la falta de experiencia y competencia tecnológica insuficiente respecto a la docencia en modalidad presencial (Alcas *et al.*, 2019). Autores como Herrera-Sánchez *et al.* (2024) señalan que el personal académico universitario que combina funciones docentes con responsabilidades administrativas se enfrenta a elevadas demandas laborales, las cuales pueden incidir en su bienestar y en su desempeño profesional. La sobrecarga tecnológica y la exigencia de la conectividad permanente afectan negativamente el bienestar laboral, el compromiso organizacional y la satisfacción laboral del profesorado (Saidy *et al.*, 2022).

El tecnoestrés tiende a producir una disminución del compromiso organizacional (Tarafdar *et al.*, 2015). Sin embargo, el compromiso de continuidad responde a una lógica distinta a la del compromiso afectivo y normativo, al estar vinculado principalmente a la percepción de costos asociados a la salida de la organización (Santiago-Torner, 2023). Por tanto, la relación entre el tecnoestrés y el compromiso de continuidad puede verse modulada por el contexto institucional, el tipo de tareas y las condiciones de estabilidad laboral. En entornos universitarios altamente digitalizados, la exposición a demandas tecnológicas puede coexistir con las percepciones de continuidad laboral, adaptación profesional y la necesidad de actualización permanente (Hessari *et al.*, 2024), configurando efectos diferenciados sobre el compromiso de continuidad. En ese sentido, aun cuando el tecnoestrés puede deteriorar el bienestar laboral y la

conexión emocional con la institución (El Kiassi y Jahidi, 2023), también puede incrementar la percepción de dependencia organizacional en contextos caracterizados por estabilidad contractual, especialización tecnológica acumulativa y limitaciones alternativas laborales externas (Taneja y Singh, 2018). Bajo estas condiciones y considerando las particularidades del contexto universitario latinoamericano, las crecientes demandas tecnológicas pueden reforzar la decisión de permanencia del personal administrativo, lo que permite plantear la siguiente hipótesis:

H1: El technoestrés tiene un efecto significativo en el compromiso de continuidad del personal administrativo.

La literatura reciente confirma que la satisfacción laboral se asocia con mayores niveles de compromiso organizacional y una mayor intención de permanencia, destacando el rol del compromiso como un mecanismo que refuerza los efectos positivos de la satisfacción laboral y reduce la intención de rotación (Wang y Rashid, 2022; Arce y Rojas, 2020; Olvera *et al.*, 2022). Este vínculo se explica porque la satisfacción laboral refuerza percepciones como la justicia organizacional, la calidad de las relaciones interpersonales y la identificación con los valores institucionales (Olvera *et al.*, 2022). Investigaciones realizadas en la educación superior señalan que la satisfacción laboral influye positivamente en el compromiso organizacional, el cual se asocia con mayores niveles de permanencia y desempeño en el contexto universitario (Wang y Rashid, 2022). Además, la satisfacción laboral del personal académico y administrativo se relaciona con una mayor identificación institucional, menor rotación y mejor desempeño percibido, especialmente en contextos de cambio organizacional y digitalización (Chiang-Vega *et al.*, 2021; Olvera *et al.*, 2022).

No obstante, estos efectos no operan de manera aislada, sino que se configuran a través de relaciones encadenadas entre actitudes laborales y resultados organizativos. Al respecto, Arce y Rojas (2020) sostienen que los empleados satisfechos y comprometidos presentan mayor permanencia en la organización y, además, adoptan comportamientos prosociales y orientados al logro de los objetivos institucionales. Al respecto, Hernández *et al.* (2024) afirman que un elevado grado de satisfacción en el trabajo tiene efectos beneficiosos en el rendimiento de las organizaciones ya que puede ser un impulsor o un detractor para alcanzar los objetivos organizacionales. En consecuencia, la satisfacción laboral de los trabajadores genera un impacto positivo en el rendimiento de la organización.

La satisfacción laboral se ha vinculado con mejoras en la calidad del servicio institucional, reducción de la rotación y mejor efectividad en los procesos digitales. En el contexto de la transformación digital en Chile, los empleados satisfechos presentan una mayor disposición a utilizar sistemas de información institucionales, lo que impacta positivamente en el rendimiento organizativo global. Por tanto, la

satisfacción laboral y compromiso de continuidad pueden actuar como precursores del rendimiento al favorecer el alineamiento entre las metas personales e institucionales. De lo anterior se plantean las siguientes hipótesis:

H2: La satisfacción laboral del personal administrativo afecta positivamente el compromiso de continuidad.

H3: La satisfacción laboral del personal administrativo afecta positivamente el rendimiento organizativo.

H4: El compromiso de continuidad del personal administrativo tiene un efecto positivo en el rendimiento organizativo.

La figura 1 muestra el modelo de investigación.

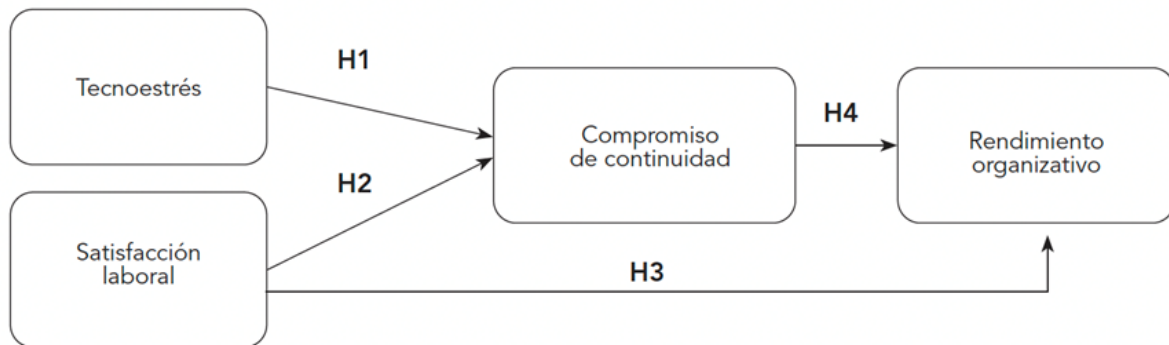


Figura 1.
Modelo de investigación

Materiales y método

El estudio pretende validar las hipótesis propuestas mediante un análisis empírico realizado en instituciones de educación superior. Para ello se aplicó un cuestionario adaptado al contexto educativo chileno y validado por expertos en estudios de tecnologías de la información y gestión educativa. Los datos se recolectaron entre abril a julio de 2024 mediante la aplicación de un cuestionario a través de la plataforma *Google Forms*. Complementariamente, se realizaron visitas presenciales a funcionarios con la finalidad de aumentar la tasa de respuesta.

La selección de los participantes se realizó mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia, dirigido al personal administrativo de universidades ubicadas en el sur de Chile, específicamente en las regiones del Biobío y Ñuble, que utilizan tecnologías digitales en el desempeño de sus funciones y que contaban con una antigüedad mínima de un año en la organización. La participación fue voluntaria y todos los participantes otorgaron su consentimiento informado previo a la aplicación del cuestionario.

El instrumento de medición se elaboró a partir de la revisión de la literatura especializada. Para evaluar el tecnoestrés se utilizó la escala propuesta por Tarafdar *et al.* (2019); la satisfacción laboral y el

compromiso de continuidad se midieron mediante la escala de Ragu-Nathan *et al.* (2008); mientras que el rendimiento organizativo se evaluó siguiendo la propuesta de Cardona y Calderón (2006). Todas las escalas empleadas utilizaron un formato tipo Likert de cinco puntos, con opciones de respuestas que van desde “totalmente en desacuerdo” (1) hasta “totalmente de acuerdo” (5).

La muestra obtenida estuvo conformada por 240 respuestas válidas, el cual se consideró adecuado para la aplicación del modelado de ecuaciones estructurales, dado el número de variables observadas y latentes del modelo (*A-priori Sample Size Calculator for Structural Equation Models*), asegurando estimaciones estables y confiables de los parámetros del modelo.

El análisis descriptivo de los datos se realizó utilizando el software SPSS (versión 29) y el modelado de ecuaciones estructurales basado en mínimos cuadrados parciales (PLS-SEM), utilizando el software SmartPLS (versión 4.0). La técnica PLS-SEM es muy utilizada en el área de las ciencias sociales para modelos predictivos y exploratorios, ya que permite analizar las estimaciones entre variables latentes dependientes e independientes (Hair *et al.*, 2017).

Primeramente, se evaluó el modelo de medida, el cual es reflectivo y de segundo orden, siguiendo un procedimiento en dos fases. En la primera fase se evaluaron las dimensiones de primer orden del constructo tecnoestrés, analizando la validez y fiabilidad de los ítems que las componen. Posteriormente, estas dimensiones fueron agrupadas para conformar el constructo de segundo orden cuya validez también fue evaluada. Una vez evaluado el modelo de medida, se procedió al análisis del modelo estructural, contrastando las hipótesis propuestas (Hair *et al.*, 2017).

Resultados y discusión

En esta sección se presentan y discuten los principales resultados del estudio. La tabla 1 muestra el análisis descriptivo de la muestra, donde se observa que el 56,7 % de los participantes fueron hombres y el 43,3 % mujeres. En cuanto al rango etario, la mayor proporción se concentró entre los 30 y 39 años (25,0 %) y entre los 40 y 49 (23,3 %), lo que indica una muestra mayormente conformada por personal en etapas intermedias de su vida laboral. Respecto a la experiencia laboral, existe una muestra heterogénea debido a que el 29,6 % de los participantes cuentan con menos de 5 años de experiencia, el 35,0 % se ubica en el tramo de 6 a 10 años, el 12,5 % entre 11 y 15 años y el 22,9 % posee más de 20 años de trayectoria laboral. La mitad de los participantes cuentan con formación universitaria y la distribución por estamento laboral refleja la estructura del personal no académico en universidades chilenas, donde predominan los cargos administrativos y técnicos con formación superior. Finalmente, la

distribución geográfica se concentra de manera equilibrada entre las regiones del Bío-Bío (45,8 %) y Ñuble (54,2 %).

Categoría	Subcategoría	Cantidad	Porcentaje
Género	Femenino	104	43.3
	Masculino	136	56.7
Rango Edad	Hasta 30 años	17	7.1
	Entre 30 y 39 años	60	25.0
	Entre 40 y 49 años	56	23.3
	Entre 50 y 59 años	44	18.3
	60 o más años	38	15.8
Años de experiencia laboral	1 a 5 años	71	29.6
	6 a 10 años	84	35.0
	11 a 15 años	30	12.5
	16 a 20 años	12	5.0
	Más de 20 años	55	22.9
Estamento laboral	Directivo	5	2.1
	Profesional	38	15.8
	Técnico	80	33.3
	Administrativo	117	48.8
Nivel de estudios	Enseñanza media	5	2.1
	Técnico Profesional	38	15.8
	Universitario	120	50.0
	Magíster	31	12.9
	Doctor	10	4.2
Tipo de institución	Estatal	223	92.9
	Privada	17	7.1
Región	Bío-Bío	110	45.8
	Ñuble	130	54.2

Tabla 1

Patrones de elección y compensaciones entre atributos (n=391)

Modelo de medida de 1er orden

Para la evaluación del modelo de primer orden se analizaron las dimensiones que componen la variable multidimensional tecnoestrés considerando los ítems asociados. Tanto las dimensiones de primer orden como las variables de segundo orden fueron modeladas de forma reflectiva de acuerdo con las recomendaciones de Hair *et al.* (2017). Como parte de los resultados mostrados en la tabla 2, se encontraron que las cargas de los indicadores cumplen con la fiabilidad individual del modelo, exigiéndose valor de 0.60 por ser un estudio exploratorio (Hair *et al.*, 2017). La fiabilidad compuesta y la

varianza media extraída cumplen con los parámetros aceptados (valores inferiores a 0.70 y 0.50 respectivamente), cumpliendo con la fiabilidad de los constructos y la validez convergente.

Constructo/Ítem		Cargas	Fiabilidad compuesta	Varianza Extraída Media (AVE)
Sobrecarga tecnológica (SOBT)			0.833	0.868
SOBT1	Las tecnologías me obligan a trabajar mucho más rápido.	0.682		
SOBT2	Las tecnologías me obligan a hacer más trabajo de lo que puedo manejar.	0.840		
SOBT3	Las tecnologías me obligan a trabajar con horarios muy ajustados.	0.645		
SOBT4	Me veo obligado a cambiar mis hábitos de trabajo para adaptarme a las nuevas tecnologías.	0.772		
SOBT5	Tengo una mayor carga de trabajo debido a la complejidad de la tecnología.	0.817		
Invasión tecnológica (INVT)			0.933	0.915
INVT1	Paso menos tiempo con mi familia debido a la tecnología.	0.879		
INVT2	Tengo que estar en contacto con mi trabajo incluso durante mis vacaciones debido a la tecnología.	0.858		
INVT3	Tengo que sacrificar mis vacaciones y el fin de semana para estar al día con las nuevas tecnologías.	0.852		
INVT4	Siento que mi vida está siendo invadida por la tecnología.	0.823		
Complejidad tecnológica (COMPT)			0.889	0.904
COMPT1	No sé lo suficiente sobre tecnología para manejar mi trabajo satisfactoriamente.	0.811		
COMPT2	Necesito mucho tiempo para comprender y utilizar las nuevas tecnologías.	0.802		
COMPT3	No encuentro suficiente tiempo para estudiar y actualizar mis habilidades tecnológicas.	0.806		
COMPT4	Encuentro que los nuevos administrativos o funcionarios de esta institución saben más sobre tecnología informática que yo.	0.808		
COMPT5	A menudo me resulta demasiado complejo comprender y utilizar las nuevas tecnologías.	0.818		
Inseguridad tecnológica (INST)			0.777	0.847
INST1	Siento una amenaza constante para la seguridad de mi trabajo debido a las nuevas tecnologías.	0.713		
INST2	Tengo que actualizar constantemente mis habilidades para evitar ser reemplazado.	0.702		
INST3	Estoy amenazado por compañeros de trabajo con nuevas habilidades tecnológicas.	0.844		
INST4	No comparto mi conocimiento con mis compañeros de trabajo por temor a ser reemplazado.	0.684		
INST5	Siento que hay menos intercambio de conocimientos entre los compañeros de trabajo por temor a ser reemplazados por las tecnologías.	0.672		
Incertidumbre tecnológica (INCT)			0.976	0.892
INCT1	Siempre hay nuevos desarrollos en las tecnologías que utilizamos en nuestra institución.	0.862		
INCT2	Hay cambios constantes en el software de nuestra institución.	0.821		
INCT3	Hay cambios constantes en el hardware de la computadora en nuestra institución.	0.816		
INCT4	Hay actualizaciones frecuentes en las redes de computadoras en nuestra institución.	0.782		
Satisfacción laboral (SL)			0.885	0.927
SL1	Me gusta hacer las cosas que hago en el trabajo.	0.913		
SL2	Me siento orgulloso de hacer mi trabajo.	0.900		
SL3	Mi trabajo es agradable.	0.886		
Compromiso de continuidad (CC)			0.839	0.878
CC1	Gran parte de mi vida se vería interrumpida si decidiera dejar mi institución ahora mismo.	0.842		
CC2	En este momento, permanecer en mi institución es una cuestión tanto de necesidad como de deseo.	0.780		
CC3	Creo que tengo muy pocas opciones para considerar dejar esta institución.	0.770		
CC4	Me resultaría muy difícil dejar mi institución ahora mismo, incluso si quisiera.	0.814		
Rendimiento organizativo (RO)			0.957	0.949
RO1	Nuestra institución es exitosa.	0.833		
RO2	Los objetivos institucionales son alcanzados plenamente.	0.823		
RO3	Los administrativos y funcionarios están generalmente satisfechos de trabajar en la institución.	0.663		
RO4	La institución es respetada por el medio externo.	0.717		
RO5	Nuestra institución conoce las necesidades de sus clientes.	0.807		

Cargas, fiabilidad compuesta y AVE de 1er orden

Nota: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos mediante el Smart PLS y los autores citados.

Para evaluar la validez discriminante se utilizó el criterio Heterotrait-Monotrait (HTMT). Como se observa en la tabla 3, los valores obtenidos del HTMT se encuentran dentro de los umbrales recomendados en la literatura (Henseler *et al.*, 2015), lo que respalda la validez discriminante entre los constructos analizados.

	COMP	CC	INCT	INST	INVT	RO	SL
Compromiso de continuidad (CC)	0.226						
Incertidumbre tecnológica (INCT)	0.271	0.125					
Inseguridad tecnológica (INST)	0.699	0.188	0.340				
Invasión tecnológica (INVT)	0.425	0.304	0.122	0.465			
Rendimiento organizativo (RO)	0.088	0.319	0.245	0.123	0.093		
Satisfacción laboral (SL)	0.106	0.350	0.085	0.203	0.058	0.396	
Sobrecarga tecnológica	0.380	0.201	0.206	0.244	0.528	0.130	0.125

Tabla 3

Validez discriminante (HTMT) de 1er orden

Nota. Elaboración propia a partir de los resultados del software Smart PLS.

Modelo de medida de 2do orden

Los resultados de la evaluación del modelo de medida de segundo orden se presentan en las tablas 4 y 5. En la tabla 4 se observa una adecuada consistencia interna y validez convergente de los constructos. No obstante, se eliminó la dimensión “Incertidumbre tecnológica” debido a que presentó una carga factorial inferior a los valores recomendados en la literatura.

Constructo/Ítem	Cargas	Fiabilidad Compuesta	Varianza Extraída Media (AVE)
Tecnoestrés		0.751	0.822
Sobrecarga tecnológica	0.648		
Invasión tecnológica	0.815		
Complejidad tecnológica	0.754		
Inseguridad tecnológica	0.706		
Satisfacción Laboral		0.885	0.927
SL1	0.913		
SL2	0.900		
SL3	0.886		
Compromiso de continuidad		0.838	0.878
CC1	0.841		
CC2	0.773		
CC3	0.774		
CC4	0.819		
Rendimiento organizativo		0.957	0.949
RO1	0.832		
RO2	0.823		
RO3	0.663		
RO4	0.717		
RO5	0.807		
RO6	0.785		
RO7	0.821		
RO8	0.723		
RO9	0.790		
RO10	0.776		
RO11	0.790		
RO12	0.705		
RO13	0.734		

Tabla 4*Cargas, fiabilidad compuesta y AVE de 2do orden**Nota.* Elaborado a partir de los resultados obtenidos en el Smart PLS.

Como se observa en la tabla 5, los valores HTMT obtenidos cumplen con los criterios de calidad recomendados en la literatura ($HTMT < 0.85$), lo que confirma la validez discriminante entre los constructos del modelo de segundo orden.

	CC	RO	SL
Compromiso de continuidad (CC)			
Rendimiento organizativo (RO)	0.319		
Satisfacción laboral (SL)	0.350	0.396	
Tecnoestrés	0.367	0.125	0.137

Tabla 5*Validez discriminante de 2do orden**Nota.* Elaboración propia a partir del Smart PLS.***Modelo estructural***

La evaluación del modelo estructural comprende la varianza explicada (R^2), los coeficientes de trayectoria (path coefficients ≥ 0.20) y la relevancia predictiva (Q^2). Para la validación de las hipótesis se utilizó la significancia estadística, estimada mediante la técnica de Bootstrapping (Hair *et al.*, 2017).

Los resultados se presentan en la tabla 6 mostrando que todas las relaciones planteadas son estadísticamente significativas, lo que respalda las hipótesis formuladas. En relación con la capacidad explicativa (R^2) del modelo, el 18,4 % de la varianza del compromiso de continuidad y el 19,5 % del rendimiento organizativo fue explicada por el tecnoestrés y la satisfacción laboral. Estos valores reflejan un poder explicativo moderado según Cohen (1988), siendo adecuados para investigaciones de carácter exploratorio y en contextos organizacionales complejos como las instituciones de educación superior (Bueno-Broterson *et al.*, 2025). En cuanto al poder predictivo los valores son positivos ($Q^2_{predict}$) lo que confirma que el modelo predice adecuadamente los datos fuera de la muestra.

Relación	Coefficiente Path	Desviación estándar	Estadísticos t	Significancia estadística (Valores p)	Respuesta
H1: Tecnoestrés -> Compromiso de continuidad	0.300	0.058	5.190	0.000	Se soporta
H2: Satisfacción laboral -> ompromiso de continuidad	0.309	0.068	4.562	0.000	Se soporta
H3: Satisfacción laboral -> Rendimiento Organizativo	0.338	0.061	5.532	0.000	Se soporta
H4: Compromiso de continuidad -> Rendimiento Organizativo	0.198	0.068	2.928	0.003	Se soporta

	R ²	R ² ajustado	Q ² predict
Compromiso de continuidad	0.184	0.177	0.155
Rendimiento organizativo	0.195	0.188	0.148

Tabla 6

Coefficientes path, significancia estadística y relevancia predictiva
Nota. Elaborado con los resultados del Smart PLS (valor p <0.05).

El resultado del modelo estructural se observa en la figura 2.

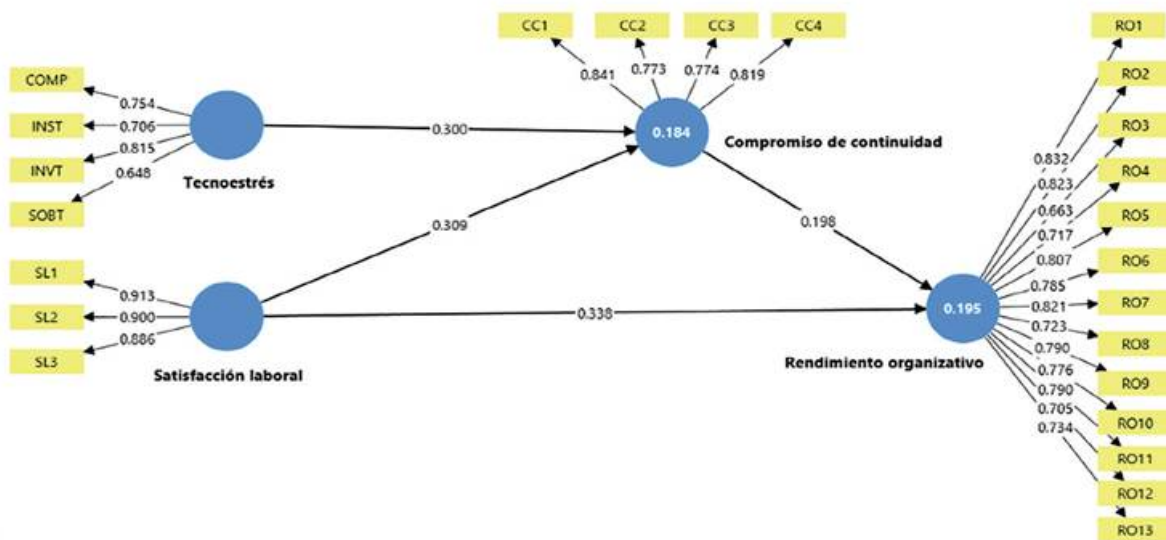


Figura 2

Modelo estructural

Nota. Elaborada a partir del Smart PLS SEM (versión 4.0).

Los resultados obtenidos permiten comprender la incidencia del tecnoestrés y el compromiso organizacional en contextos laborales caracterizados por una creciente digitalización. Un hallazgo relevante es el efecto positivo y significativo de los creadores de tecnoestrés sobre el compromiso de continuidad, lo que contrasta con la literatura clásica, que generalmente ha reportado efectos negativos del

tecnoestrés sobre las distintas dimensiones del compromiso organizacional (Molino *et al.*, 2020; Kot, 2022; Tarafdar *et al.*, 2019). Sin embargo, estudios previos han señalado que determinadas demandas tecnológicas pueden operar como estresores desafiantes, promoviendo procesos de adaptación y aprendizaje en el trabajo (Kumar, 2024; Saavedra, 2023; Cuervo-Carabel *et al.*, 2020). En esta línea, Mujtaba y Reis (2013) sostienen que el tecnoestrés en contextos educativos puede reflejar esfuerzos de resolución de problemas y el desarrollo de soluciones creativas orientadas a la mejora del desempeño profesional. Desde esta perspectiva, los efectos del tecnoestrés no son uniformes, sino que dependen del contexto organizacional, los recursos disponibles y las características de los trabajadores (Califf *et al.*, 2015). Este resultado sugiere que, en las universidades chilenas, los administrativos desarrollan respuestas adaptativas frente a las crecientes exigencias digitales, reforzando la decisión de permanencia en la institución. Es importante precisar que este efecto no debe interpretarse como un fortalecimiento del compromiso afectivo, sino específicamente del compromiso de continuidad, el cual se sustenta en la percepción de costos asociados a la salida de la organización (Santiago-Torner, 2023).

Desde esta perspectiva, los factores contextuales e institucionales adquieren relevancia. Según Hessari *et al.* (2024) bajo ciertas condiciones, los empleados pueden responder proactivamente al tecnoestrés, transformándolo en un estímulo para el compromiso y la mejora del desempeño. Para Kumar (2024) cuando existen mecanismos de apoyo y una gestión organizacional efectiva, el tecnoestrés puede promover procesos de aprendizaje adaptativo que refuercen la vinculación del trabajador con la organización. En esta línea, Tarafdar *et al.* (2019) plantean que el uso de sistemas de información bajo presiones positivas o motivadoras pueden aumentar la eficiencia (por ejemplo, trabajando más rápido, reduciendo el tiempo, el esfuerzo y los errores) y mejorar el rendimiento individual generando percepciones de estabilidad y continuidad.

Los resultados descriptivos del estudio refuerzan esta interpretación, ya que los encuestados valoran positivamente aspectos asociados al uso de tecnologías, tales como el intercambio de conocimiento tecnológico entre los compañeros/as de trabajo, la rapidez en la ejecución de las actividades y el involucramiento en procesos de optimización de las tecnologías. Estas respuestas adaptativas pueden interpretarse como requisitos para la estabilidad y el desarrollo profesional en contextos universitarios altamente digitalizados, contribuyendo a explicar el efecto positivo del tecnoestrés sobre el compromiso de continuidad.

Por otra parte, la satisfacción laboral y compromiso de continuidad presentan una relación positiva y significativa. Este resultado es coherente con estudios previos que demuestran que los trabajadores satisfechos desarrollan actitudes más favorables hacia su organización

y tienden a mantener su permanencia en ella, especialmente en el ámbito universitario donde la estabilidad laboral y la satisfacción influyen en la decisión de continuidad (Wang y Rashid, 2022; Pedraza *et al.*, 2021; García-Tamariz *et al.*, 2024). El compromiso de continuidad evidenció un efecto positivo y significativo sobre el rendimiento organizativo, resultado coherente con lo planteado por Arce y Rojas (2020) en contextos educativos, donde la permanencia del personal se vincula con mayores niveles de desempeño institucional. La satisfacción laboral también mostró un efecto positivo y significativo sobre el rendimiento organizativo, en concordancia con investigaciones previas que destacan su influencia en la productividad y en los resultados organizacionales (Magno *et al.*, 2020; Hernández *et al.*, 2024; Pedraza, 2020; Pedraza *et al.*, 2021). Estos resultados refuerzan la premisa de que la satisfacción laboral es importante para la permanencia del personal administrativo y el cumplimiento de los objetivos organizacionales en las universidades chilenas.

Conclusiones

El objetivo de esta investigación fue analizar el efecto del tecnoestrés y la satisfacción laboral sobre el compromiso de continuidad y el rendimiento organizativo en el personal administrativo de universidades chilenas. Los resultados permiten concluir que el tecnoestrés puede coexistir con actitudes de adaptación y continuidad frente a las crecientes demandas digitales. Este fenómeno no siempre actúa como un factor disfuncional, sino que, bajo condiciones adecuadas de apoyo institucional, capacitación y participación, puede incluso fortalecer el compromiso de los funcionarios con la organización.

Desde la perspectiva del contexto universitario, las exigencias tecnológicas pueden ser interpretadas como desafíos funcionales asociados a la estabilidad y continuidad laboral, particularmente en instituciones de educación superior caracterizadas por las relaciones laborales relativamente estables y procesos de digitalización progresiva. Este hallazgo resulta especialmente relevante para la gestión universitaria, al evidenciar que la forma en que se diseñan y acompañan los procesos de transformación digital inciden directamente en la vinculación del personal con la institución.

En relación con el modelo de investigación propuesto, si bien logra captar una parte de la dinámica del compromiso de continuidad y del rendimiento organizativo, existen otros factores contextuales e individuales no incorporados en el modelo (por ejemplo, liderazgo, clima organizacional, la cultura institucional) que podrían incrementar su poder explicativo (R²). En esta línea, futuras investigaciones podrían profundizar en el análisis de efectos

moderadores tales como la antigüedad laboral, el tipo de institución y el nivel de experiencia digital.

Desde una perspectiva teórica esta investigación refuerza la necesidad de revisar los modelos teóricos clásicos del tecnoestrés a la luz de los actuales procesos de transformación digital, especialmente en el sector educativo. Los hallazgos cuestionan la visión tradicional del tecnoestrés exclusivamente como antecedente negativo, mostrando que, bajo determinadas condiciones organizacionales, puede convertirse en un catalizador del compromiso de continuidad y de la permanencia laboral.

Desde una perspectiva práctica, los resultados ofrecen orientaciones útiles para la gestión de personas en instituciones de educación superior, destacando la importancia de diseñar estrategias de digitalización acompañadas de apoyo organizacional, formación continua y espacios de participación. En este marco, los hallazgos sugieren que el tecnoestrés puede ser gestionado institucionalmente de manera que favorezca los procesos de adaptación y continuidad laboral. La activación controlada de este tipo de demandas, acompañada de políticas de apoyo y capacitación, permite enfrentar los entornos de presión propios de la transformación digital sin comprometer el bienestar del personal administrativo. De este modo, los resultados refuerzan la necesidad de abordar el tecnoestrés desde la gestión universitaria como un recurso adaptativo que contribuya al fortalecimiento del compromiso de continuidad y el desempeño institucional.

Finalmente, entre las limitaciones del estudio se encuentran el uso de un muestreo no probabilístico, la selección de los participantes y la focalización en universidades del sur de Chile, lo cual restringe la generalización de los resultados. Sin embargo, esta delimitación geográfica abre oportunidades para futuras investigaciones comparativas en otras regiones del país, así como en distintos contextos institucionales y niveles de madurez digital, especialmente a partir del resultado atípico observado en la hipótesis principal.

Autores/as	Contribuciones
Sergio Araya-Guzmán	Conceptualización, metodología, análisis formal, borrador original, redacción.
Yarisel Bueno-Broterson	Metodología, redacción, conservación de datos, borrador original. Revisión y edición.
Marcela Guíñez-Pérez	Redacción, investigación. Revisión y edición.
Cristian Salazar Concha	Conceptualización, metodología, análisis formal. Revisión y edición.

Declaración de uso de inteligencia artificial

Los autores y las autoras **DECLARAN** que, en la elaboración del artículo titulado: “Efectos del tecnoestrés sobre el compromiso de continuidad y el rendimiento organizativo en instituciones de educación superior chilenas” no se utilizó inteligencia artificial (IA) en ninguna etapa del proceso.

Declaración de Autoría - Taxonomía CRediT

Referencias

- Al-Ansari, M. A. y Alshare, K. 2019. The impact of technostress components on the employee's satisfaction and perceived performance: The case of Qatar. *Journal of Global Information Management*, 27(3), 65-86. <https://doi.org/10.4018/JGIM.2019070104>
- Alcas, N., Alarcón, H. H., Venturo, C. O., Alarcón, M. A., Fuentes, J. A. y López, T. I. 2019. Tecnoestrés docente y percepción de la calidad de servicio en una Universidad privada de Lima. *Propósitos y Representaciones*, 231-247. <https://doi.org/10.20511/pyr2019.v7n3.388>
- Arce, L. y Rojas, K. 2020. Satisfacción laboral y estrés en teletrabajadores y trabajadores presenciales de una universidad estatal de Costa Rica. *Cuadernos de Investigación*, 12(2). <https://doi.org/10.22458/urj.v12i2.3141>
- Becker, H. S. 1960. Notes on the concept of commitment. *American Journal of Sociology*, 66(1), 32-40. <https://doi.org/10.1086/222820>
- Bueno-Broterson, Y., Araya-Guzmán, S. y Salazar-Concha, C. 2025. Gestión del conocimiento y rendimiento organizativo: Un análisis en el contexto educativo chileno. *Prometeica - Revista de Filosofía y Ciencias*, 32(19799), 1-22. <https://doi.org/10.34024/prometeica.2025.32.19799>
- Califf, C. B., Sarker, S. y Sarker, S. 2015. The bright and dark sides of technostress: A mixed-methods study involving healthcare IT. *MIS Quarterly*, 39(3), 641-670.
- Cardona, J. & Calderón, G. 2006. El impacto del aprendizaje en el rendimiento de las organizaciones. *Cuadernos de Administración Bogotá*, 19(32), 11-43. <https://bit.ly/46U4Irm>
- Chiang-Vega, M., Hidalgo-Ortiz, J. P. & Gómez-Fuentealba, N. 2021. Efecto de la satisfacción laboral y la confianza sobre el clima organizacional, mediante ecuaciones estructurales. *Retos: Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 11(22), 347-362. <https://doi.org/10.17163/ret.n22.2021.10>
- Cohen, J. 1988. *Statistical power analysis for the behavioral sciences* (2nd ed.). Lawrence Erlbaum Associates. <https://doi.org/10.4324/9780203771587>
- Cuervo-Carabel, T., Meneghel, I., Orviz-Martínez, N. y Arce-García, S. 2020. Nuevos retos asociados a la tecnificación laboral: el tecnoestrés y su gestión a través de la Psicología Organizacional Positiva. *Aloma: Revista de Psicología, Ciencias de la Educación i de l'Esport*, 38(1), 21-30. <https://bit.ly/4aAUfDt>

- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. 2021. La educación en tiempos de la pandemia de COVID-19. Naciones Unidas. <https://bit.ly/46nHObQ>
- De Oliveira, R., Malaquias, F. F. y Teles, G. 2025. Technostress and remote work: Understanding underlying factors of role ambiguity. *Journal of Technology Management & Innovation*, 20(1), 45-58. <https://bit.ly/4cM0W71>
- El Kiassi, R. y Jahidi, A. 2023. Technostress: A concept analysis. *International Journal of Accounting, Finance, Auditing, Management and Economics*, 4(5), 119-131. <https://bit.ly/3P2SUNe>
- García-Tamariz, P. E., Mansilla-Mahmud, M. A. & Mateo-Dueñas, R. 2024. Compromiso con la tarea y satisfacción laboral: evidencia en el sector comercial peruano. *Retos Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 14(28), 203-220. <https://doi.org/10.17163/ret.n28.2024.02>
- Gutterman, A. S. 2023. *Organizational Performance and Effectiveness*. SSRN.<https://doi.org/10.2139/ssrn.4532570>
- Hair, J. F., Sarstedt, M., Ringle, C. M. y Gudergan, S. P. (2017). *Advanced issues in partial least squares structural equation modeling*. Sage publications. <https://bit.ly/3N2O7Le>
- Harunavamwe M. y Ward, C. 2022. The influence of technostress, work-family conflict, and perceived organizational support on workplace flourishing amidst COVID-19. *Frontiers*, 1-17. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.921211>
- Henseler, J., Ringle, C. M. y Sarstedt, M. 2015. A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modeling. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 43(1), 115-135. <https://doi.org/10.1007/s11747-014-0403-8>
- Heo, E. J. y Jung, M.S. 2020. Effects of Nurses' Technostress on Organizational Performance. *The Korean Journal of Health Service Management*, 14(3), 15-30. <https://doi.org/10.12811/kshsm.2020.14.3.015>
- Hernández, B. G., Guerrero, P., Gómez, H., y Ramírez, K. 2024. Satisfacción laboral y rendimiento laboral en el rendimiento de colaboradores en organizaciones bancarias de México. *Revista Venezolana De Gerencia*, 29(107), 1144-1158. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.29.107.10>
- Herrera-Sánchez, M. J., Casanova Villalba, C. I., Moreno-Novillo, Á. C., y Mina Bone, S. G. 2024. Tecnoestrés en docentes universitarios con funciones académicas y administrativas en Ecuador. *Revista Venezolana De Gerencia*, 29(Especial 11), 606-621. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.29.e11.36>

- Herrera-Sánchez, M. J., Casanova-Villalba, C. I., Bravo Bravo, I. F. y 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>
- Hessari, F., Daneshmandi, F. y Nategh, T. 2024. Examining the Impact of Technostress on Perceived Organizational Commitment: The Mediating Role of Individual Innovation. *International Journal of Business and Applied Economics*, 3(4), p803-824. <https://doi.org/10.55927/ijbae.v3i4.9617>
- Iqbal, T., Ahmad, M. y Alnuaimi, M. 2025. Enhancing higher education institutions' performance: The role of quality management initiatives. *SAGE Open*. <https://doi.org/10.1177/21582440251358980>
- Kot, P. 2022. Role of technostress in job satisfaction and work engagement in people working with information and communication technologies. *Pakistan Journal of Psychological Research*, 37(3), 331-349. <https://doi.org/10.33824/PJPR.2022.37.3.20>
- Kumar, P. S. 2024. Technostress: A comprehensive literature review on dimensions, impacts, and management strategies. *Computers in Human Behavior Reports*, 16(100475). <https://doi.org/10.1016/j.chbr.2024.100475>
- Magno, D., Siqueria, A. C., Wagner, E., Popadiuk, S. y Gouveia, R. 2020. A relationship between technostress, satisfaction at work, organizational commitment and demography: evidence from the Brazilian public sector. *Revista Gestão & Tecnologia*, 20(4), 176-201. <https://doi.org/10.20397/2177-6652/2020.v20i4.1919>
- Molino, M., Ingusci, E., Signore, F., Manuti, A., Giancaspro, M. L., Russo, V., Zito, M. y Cortese, C. G. 2020. Well-being costs of technology use during COVID-19 remote working: An investigation using the Italian translation of the technostress creator's scale. *Sustainability*, 12(15). <https://doi.org/10.3390/su12155911>
- Morais, C., Santos, J. y Costa, P. 2024. Explaining organizational commitment and job satisfaction: The moderating role of leadership congruency. *Humanities and Social Sciences Communications*, 11(1). <https://doi.org/10.1057/s41599-024-03855-z>
- Mujtaba, T. y Reiss, M. 2013. Factors that lead to positive or negative stress in secondary school teachers of mathematics and science. *Oxford Review of Education*, 39(5), 627-648. <https://doi.org/10.1080/03054985.2013.840279>

- Olvera, J., Triviño, E. y Bastidas, C. 2022. Technostress and job satisfaction in employees of a food company during the COVID-19 pandemic. *Revista PSIDIAL: Psicología y Diálogo de Saberes*, 1(1), 39-59. <https://doi.org/10.33936/psidial.v1i1.4299>
- Pedraza Melo, N. A., y González Cisneros, A. L. 2021. Capital humano, aprendizaje, satisfacción y compromiso en el desempeño de instituciones educativas. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(96), 1019-1040. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.96.3>
- Pedraza, N. A. 2020. Satisfacción laboral y compromiso organizacional del capital humano en el desempeño en instituciones de educación superior. *RIDE Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 10(20). <https://doi.org/10.23913/ride.v10i20.595>
- Ragu-Nathan, T. S., Tarafdar, M., Nathan, R. y Tu, Q. 2008. The Consequences of Technostress for End Users in Organizations: Conceptual Development and Empirical Validation. *Information Systems Research*, 19(4), 417-433. <https://doi.org/10.1287/isre.1070.0165>
- Saavedra, C. 2023. Eustrés y Distrés: Revisión Sistemática de la Literatura. *Cuadernos Hispanoamericanos de Psicología*, 22(2), 1-17. <https://bit.ly/3OyUdU5>
- Saidy, C., Al-Ghaith, W. y Alshehri, A. 2022. Technostress creators and job performance among ICT users. *Frontiers in Psychology*, 13. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.827027>
- 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. <https://bit.ly/3OCSehy>
- Salazar-Concha, C., Ficapal-Cusí, P., Boada-Grau, J. y Camacho, L.J. 2022. Validation of the Spanish version of the Technostress Creators Scale in Chilean workers. *Anales de Psicología / Annals of Psychology*, 38(3), 518-529. <https://doi.org/10.6018/analesps.509551>
- Santiago-Torner, C. 2023. Liderazgo ético y compromiso organizacional. El rol inesperado de la motivación intrínseca. *Revista Universidad & Empresa*, 25(45), 1-31. <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.13169>
- Subsecretaría de Telecomunicaciones. 2023. El 94,3 % de los hogares en Chile declara tener acceso propio y pagado a internet. Gobierno de Chile. <https://bit.ly/4c8u5t0>
- Suresh, A. y Mohanty, S. 2023. Acceptance of e-learning in higher education: The role of task-technology fit with the information systems success

model. *Heliyon*, 9(3). <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e13751>

Taneja, A. y Singh, E. 2018. Impact of technostress on organizational commitment in information technology sector. *Anusandhan The Research Repository of GIBS*, 1(1), 75-79. <https://bit.ly/4ayFtgA>

Tarafdar, M., Cooper, C. L. y Stich, J. F. 2019. Techno eustress, techno distress and design: Theoretical directions and an agenda for research. *Information Systems Journal*, 29(1), 6-42. <https://doi.org/10.1111/isj.12169>

Tarafdar, M., Pullins, E. y Ragu-Nathan, T. 2015. Technostress: negative effect on performance and possible mitigations. *Information Systems Journal*, 25, 103-132. <https://doi.org/10.1111/isj.12042>

Valenzuela, L. y Martínez, C. 2015. Orientación al cliente, tecnologías de información y desempeño organizacional: Caso empresa de consumo masivo en Chile. *Revista Venezolana de Gerencia*, 20(70), 334-352. <https://www.redalyc.org/pdf/290/29040281009.pdf>

Wang, G.-X. y Rashid, A. M. 2022. Job satisfaction as the mediator between a learning organization and organizational commitment among lecturers. *European Journal of Educational Research*, 11(2), 847-858. <https://doi.org/10.12973/eu-jer.11.2.847>

Zumayyah, A., Zugiy, Y. y Nuzulia, S. 2023. Early childhood teacher job satisfaction in terms of technostress and work-family conflict in Indonesia. *Journal Pendidikan Usia Dini*, 17(1), 120-133. <https://doi.org/10.21009/JPUD.171.09>

Información adicional

redalyc-journal-id: 5045

Enlace alternativo

<https://revistas.ups.edu.ec/index.php/retos/article/view/11709>
(html)



Disponible en:

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=504584403009>

Cómo citar el artículo

Número completo

Más información del artículo

Página de la revista en redalyc.org

Sistema de Información Científica Redalyc

Red de revistas científicas de Acceso Abierto diamante
Infraestructura abierta no comercial propiedad de la
academia

Sergio Araya-Guzmán Profesor e investigador de la
Universidad del Bío-Bío, Chile.,

Yarisel Bueno-Broterson Candidata a doctora por la
Universidad del Bío-Bío, Chile.,

Marcela Guiñez-Pérez Universidad del Bío-Bío, Chile,
Cristian Salazar-Concha Profesor e investigador de la
Universidad Austral en Valdivia, Chile

Efectos del tecnoestrés sobre el compromiso de continuidad y el
rendimiento organizativo en instituciones de educación superior
chilenas

*Effects of technostress on continuance commitment and organizational
performance in Chilean higher education institutions*

RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía
vol. 16, núm. 31, p. 161 - 178, 2026

Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador
revistaretos@ups.edu.ec

ISSN: 1390-6291

ISSN-E: 1390-8618

DOI: <https://doi.org/10.17163/ret.n31.2026.09>



CC BY-NC-SA 4.0 LEGAL CODE

**Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-
CompartirIgual 4.0 Internacional.**