



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES

TRABAJO DE GRADO

Presentado para optar al título de:

LICENCIADO EN RELACIONES INDUSTRIALES (INDUSTRIÓLOGO)

Título: Relación entre la calidad de vida laboral y el compromiso organizacional en los empleados de franquicias en el área metropolitana de Caracas 2014.

Realizado por: Di Salvo Acosta, Daniela Alessandra
Fernández Correa, Katherine Daniela

Profesor guía: Trina Barbero

RESULTADO DEL EXAMEN:

Este Trabajo de Grado ha sido evaluado por el Jurado Examinador y ha obtenido la calificación de : _____ () puntos.

Nombre: _____ Firma: _____

Nombre: _____ Firma: _____

Nombre: _____ Firma: _____

Caracas, ____ de ____ de ____



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
CARRERA: RELACIONES INDUSTRIALES

TRABAJO DE GRADO

**RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL Y EL COMPROMISO
ORGANIZACIONAL EN LOS EMPLEADOS DE FRANQUICIAS EN EL ÁREA
METROPOLITANA DE CARACAS 2014**

Tesista: Di Salvo, Daniela

Tesista: Fernández, Katherine

Profesor guía: Barbero, Trina

Caracas, 25 de Septiembre de 2014

DEDICATORIA

Principalmente quiero dedicar este proyecto a mi Madre quien me enseñó la constancia, perseverancia y no rendirme, características que tuve que dedicarle a este reto cada día que trabajé en él.

Por otro lado dar gracias a mi Padre por su apoyo económico y paciencia en mi carrera universitaria y otorgarle mi fruto final de este camino que emprendí hace cinco años.

Agradecer a mi Abuela quien siempre ha sido un apoyo incondicional y confidente, por siempre alentarme antes las dificultades que se presentaran y hacerme sentir segura que era capaz de todo.

A mi hermana por ser un gran ejemplo a seguir.

A Juan José Tovar quien fue prestó un gran apoyo en este proyecto, dando su mejor esfuerzo y su gran paciencia, pero más que todo por siempre estar ahí.

Finalmente a mi compañera, quien al pasar los meses se convirtió en una gran amiga que prestó un gran apoyo desde el inicio hasta el final de esta ardua tarea, a su vez su compañía y amistad que siempre se interesó por mí y mi éxito universitario, muchas gracias por todo no puedo estar más satisfecha de haber trabajado en equipo una vez más.

Katherine Fernández

DEDICATORIA

A Dios y a la Virgen por darme fuerzas para alcanzar esta importante meta en mi vida universitaria, y por guiar mis pasos en cada momento de mi vida.

A mi Madre, por ser una persona que ha estado presente en cada momento de mi vida incondicionalmente, además de ser un ejemplo a seguir. Gracias a ti soy lo que soy hoy en día.

A mi Padre, por su amor incondicional, su apoyo y por estar siempre pendiente de cada paso que doy.

A mi familia, por estar siempre apoyándome en las buenas y en las malas. Gracias a todos por el apoyo brindado.

A ti Katherine, por tu dedicación, paciencia y constancia para la realización de este proyecto. Mil Gracias. Lo logramos!

A todas aquellas personas que de alguna manera formaron parte de este gran logro.

Daniela Di Salvo

AGRADECIMIENTOS

A la profesora **Trina Barbero**, por haber aceptado ser nuestra tutora en este proyecto, por su paciencia y dedicación, por sus minuciosas correcciones que acompañadas de su conocimiento y experiencia en la materia, nos llevaron a concluir este proyecto con satisfacción. ¡Muchas Gracias!

A los **empleados de las franquicias** por abrirnos las puertas para poder realizar nuestra investigación, y por el haber tenido la disposición y el tiempo para responder nuestros instrumentos. A todos ellos muchas gracias.

A cada una de las personas que de manera desinteresada nos apoyaron cuando teníamos alguna inquietud al momento de realizar el proyecto.

A **diversos profesores de la escuela de Ciencias Sociales**, por su disposición para aclararnos todas las dudas y confusiones presentadas a lo largo de esta investigación, logrando así orientarnos de la mejor manera posible en la ejecución del Trabajo de Grado, entre ellos: Federico López y Evaristo Diz.

Sin la colaboración de cada uno de ustedes, no habría sido posible lograr realizar este estudio.

Muchas Gracias

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTOS	
RESUMEN	xii
INTRODUCCIÓN	13
CAPÍTULO I	15
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	15
CAPÍTULO II	28
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	28
1.Objetivo General:.....	28
2.Objetivos Específicos:.....	28
CAPÍTULO III	29
MARCO TEÓRICO.....	29
1.Calidad de vida Laboral.....	29
1.1. Dimensiones de la Calidad de Vida Laboral.....	32
2.Compromiso Organizacional.....	34
2.1. Dimensiones del Compromiso Organizacional.....	34
2.1.1. Compromiso Afectivo.....	34
2.1.2. Compromiso Continuo.....	35
2.1.3. Compromiso Normativo.....	35
3. Calidad de Vida Laboral y Compromiso Organizacional.....	36

4.Franquicias.....	39
5. Cámara Venezolana de Franquicias.....	42
6. Notas sobre la calidad de vida laboral y el compromiso organizacional en los trabajadores de franquicias.....	43
CAPÍTULO IV	46
MARCO METODOLÓGICO	46
1.Tipo de Investigación.....	46
2.Tipo de diseño.....	46
3. Unidad de análisis, población y muestra.....	47
4. Variables: Definición conceptual y operacional.....	48
4.1. Calidad de Vida Laboral	48
4.2. Compromiso organizacional	53
5. Técnicas para la recolección, procedimiento y análisis de datos.....	55
5.1. Calidad de Vida Laboral	56
5.2. Compromiso organizacional	62
6. Factibilidad del estudio.....	65
7. Consideraciones éticas.....	65
CAPITULO V	66
ANÁLISIS DE RESULTADOS	66
1. Estadística Descriptiva de los Datos Demográficos.....	67
1.1 Género.....	67
1.2 Edad.....	69
1.3 Tiempo de antigüedad en la organización.....	71
1.4 Nivel de educación.....	74
1.5 Nivel de cargo.....	77

2. Estadística Descriptiva de la Calidad de Vida Laboral.....	79
3. Estadística Descriptiva del Compromiso Organizacional.....	82
4. Análisis correlacional entre la Calidad de Vida Laboral y el Compromiso Organizacional.....	85
4.1 Correlación entre la Calidad de Vida Laboral y el Compromiso Afectivo.....	85
4.2 Correlación entre la Calidad de Vida Laboral y el Compromiso de Continuidad...	87
4.3 Correlación entre la Calidad de Vida Laboral y el Compromiso Normativo.....	88
4.4 Correlación entre la Calidad de Vida Laboral y el Compromiso Organizacional...	90
CAPITULO VI.....	92
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	92
CAPITULO VII.....	95
CONCLUSIONES.....	95
RECOMENDACIONES.....	97
LISTADO DE REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	99
ANEXOS.....	107
Anexo A: Encuesta de medición de la calidad de vida laboral.....	108
Anexo B: Encuesta de medición del compromiso organizacional.....	116
Anexo C: Índice de confiabilidad para el cuestionario de calidad de vida laboral.....	119
Anexo D: Índice de confiabilidad para el cuestionario de compromiso organizacional....	120

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Definiciones de calidad de vida laboral.....	31
Tabla 2. Dimensiones de calidad de vida vida laboral.....	33
Tabla 3. Operacionalización de la variable calidad de vida laboral.....	52
Tabla 4. Operacionalización de la variable compromiso organizacional.	55
Tabla 5. Escala de medición de la variable calidad de vida laboral (Primera Etapa).....	58
Tabla 6. Escala de medición de la variable calidad de vida laboral (Segunda Etapa.....	58
Tabla 7. Escala de medición de la variable calidad de vida laboral (Tercera Etapa).....	59
Tabla 8. Escala de medición de la variable calidad de vida laboral (Cuarta Etapa).....	59
Tabla 9. Alfa de Cronbach.....	60
Tabla 10. Escala de medición de compromiso organizacional.....	62
Tabla 11. Escala de medición de compromiso organizacional invertida.....	63
Tabla12. Alfa de Cronbach.....	63
Tabla 13. Distribución de la muestra según género.....	67
Tabla 14. Distribución de la muestra según grupo de edad.....	69
Tabla 15. Correlación porcentual entre los grupos de edad y el compromiso organizacional.....	71
Tabla 16. Distribución de la muestra según antigüedad.....	71
Tabla 17. Correlación porcentual entre la antigüedad y el compromiso organizacional....	73
Tabla 18. Distribución de la muestra según nivel de educación.....	74

Tabla 19. Correlación porcentual entre el nivel de educación y el compromiso organizacional.....	76
Tabla 20. Distribución de la muestra según nivel de cargo.....	77
Tabla 21. Correlación porcentual entre el nivel de cargo y el compromiso organizacional..	79
Tabla 22. Rango de opción de respuesta de la calidad de vida laboral.....	80
Tabla 23. Estadística descriptiva de la calidad de vida laboral y sus dimensiones.....	80
Tabla 24. Rango de opción de respuesta del compromiso organizacional.....	83
Tabla 25. Estadística descriptiva del compromiso organizacional y sus dimensiones.....	83
Tabla 26. Correlación entre la calidad de vida laboral y el compromiso afectivo. Prueba Chi Cuadrado.....	85
Tabla 27. Correlación entre la calidad de vida laboral y el compromiso afectivo. Prueba de Spearman.....	86
Tabla 28. Correlación entre la calidad de vida laboral y el compromiso de continuidad. Prueba Chi Cuadrado.....	87
Tabla 29. Correlación entre la calidad de vida laboral y el compromiso de continuidad. Prueba de Spearman.....	87
Tabla 30. Correlación entre la calidad de vida laboral y el compromiso normativo. Prueba Chi Cuadrado.....	88
Tabla 31. Correlación entre la calidad de vida laboral y el compromiso normativo. Prueba de Spearman.....	89
Tabla 32. Correlación entre la calidad de vida laboral y el compromiso organizacional. Prueba Chi Cuadrado.....	90

Tabla 33. Correlación entre la calidad de vida laboral y el compromiso organizacional.

Prueba de Spearman.....90

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Distribución de la muestra por género.....	67
Gráfico 2. Correlación entre el género y el compromiso organizacional.....	68
Gráfico 3. Distribución de la muestra según grupo de edad.....	69
Gráfico 4. Correlación entre los grupos de edad y el compromiso organizacional.....	70
Gráfico 5. Distribución de la muestra por antigüedad.....	72
Gráfico 6. Correlación entre la antigüedad y el compromiso organizacional.....	73
Gráfico 7. Distribución de la muestra según nivel de educación.....	74
Gráfico 8. Correlación entre el nivel de educación y el compromiso organizacional.....	76
Gráfico 9. Distribución de la muestra según el nivel de cargo.....	77
Gráfico 10. Correlación entre el nivel de cargo y el compromiso organizacional.....	78
Gráfico 11. Media de la calidad de vida laboral y sus dimensiones.....	81
Gráfico 12. Media del compromiso organizacional y sus dimensiones.....	84

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo identificar la relación entre la calidad de vida laboral y el compromiso organizacional; para ello se tomó como unidad de análisis a los trabajadores de las franquicias de comida rápida del centro comercial el Tolón ubicado en el área Metropolitana de Caracas, para el año 2014. El tipo de investigación es correlacional y el diseño es no experimental (expost- facto), ya que se buscaba recoger la información sin manipular deliberadamente las variables. Se decidió estudiar en su totalidad la población, es decir aplicar un censo. La recolección de la información se hizo a través de dos cuestionarios estructurados previamente, diseñados y validados; dichos cuestionarios son los formulados por García (2007) para medir la calidad de vida laboral y Paulín y Quintero (2006) para medir el compromiso organizacional, quienes se basaron en el instrumento de Allen y Meyer (1997). Posterior a la aplicación de los cuestionarios se empleó la estadística descriptiva y las pruebas Chi Cuadrado y Spearman para el análisis, discusión y presentación de los resultados. Aun cuando existen diversos estudios acerca del tema, se consideró importante hacer esta investigación por varias razones. Por una parte porque en el caso de América Latina no se encuentran muchos registros sobre este tema en específico; y por otra parte porque con el presente estudio se pretende aportar información valiosa a las organizaciones, al departamento de recursos humanos, a los programas de responsabilidad social, las franquicias y sus empleados, por cuanto puede ayudar a determinar cuáles serían las estrategias que se deben llevar a cabo para que exista un mayor nivel de calidad de vida laboral y mayor compromiso por parte de los empleados con la organización.

Palabras clave: Calidad de Vida Laboral, Compromiso Organizacional, Franquicias.

INTRODUCCIÓN

Esta investigación tiene como objetivo principal identificar si existe una relación entre calidad de vida laboral y compromiso organizacional.

El primer capítulo presenta el planteamiento del problema donde se exponen diversos antecedentes de las variables a estudiar, dando a conocer la importancia que tienen éstas en el mundo organizacional. También se describe la situación de precariedad laboral que puede observarse en ciertos lugares de trabajos, ya sea por la falta de seguridad que hay en éstos y/o por el incumplimiento de la ley en cuanto a los beneficios que corresponden a cada trabajador. Así mismo, se plantea la importancia de estudiar la calidad de vida laboral y el compromiso organizacional en las franquicias de comida rápida, desembocando así en la pregunta de investigación.

En el capítulo II se describe cual es el objetivo principal de este estudio el cual se basa en identificar la relación que existe entre la calidad de vida laboral y el compromiso organizacional en empleados de franquicias de comida rápida del área Metropolitana de Caracas, ubicadas en el Municipio de Baruta en el centro comercial Tolón de las Mercedes para el año 2014. A su vez se exponen los objetivos específicos a estudiar que consisten en identificar la calidad de vida laboral que poseen los trabajadores de las franquicias de comida rápida, identificar la relación que existe entre la calidad de vida laboral y el compromiso afectivo, identificar la relación que existe entre la calidad de vida laboral y el compromiso normativo, y por último identificar la relación que existe entre la calidad de vida laboral y el compromiso de continuidad.

En el capítulo III se presenta el marco teórico de esta investigación donde se profundiza en los conceptos de calidad de vida laboral y compromiso organizacional, sus dimensiones, las relaciones entre ambas variables y como éstas se perciben en el contexto en el que operan las franquicias de comida rápida. También se explica cuál es el origen de las franquicias, los diversos tipos que existen y el papel de éstas en Venezuela.

Posteriormente en el capítulo IV se muestra el marco metodológico del estudio, donde se expone el tipo de investigación y diseño, en este caso correlacional y no experimental, además se señala la unidad de análisis, población y muestra, es decir los empleados de franquicias como unidad de análisis, la población con el número total de casos que correspondan con los criterios que están definidos en la unidad de análisis, y por último la aplicación de un censo ya que se trabajará con toda la población. También en este capítulo se expone la definición conceptual de las variables calidad de vida laboral y compromiso organizacional con sus respectivas operacionalizaciones; a su vez está la explicación de cada instrumento que se va a utilizar para cada variable, su validez, la factibilidad del estudio y las consideraciones éticas.

El quinto capítulo abarca el análisis estadístico de los resultados, en él se presentan los resultados obtenidos para la población estudiada, la descripción de cada una de las variables, y también se da respuesta a los objetivos planteados.

En el capítulo VI se presenta de forma concreta la discusión de los resultados obtenidos, utilizando como sustento las investigaciones previamente mencionadas.

Por último, en el capítulo VII, se hace énfasis a las conclusiones a las que se llegó luego del estudio y se exponen una serie de recomendaciones tanto para las organizaciones participantes como para futuras investigaciones. Para finalizar se hace referencia al material bibliográfico utilizado para la elaboración del presente estudio, y los anexos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

“Las organizaciones pueden ser entendidas como unos seres vivos, puesto que cuando alcanzan el éxito, tienen la tendencia de seguir creciendo o, por lo menos, continuar con el intento de sobrevivir en el nivel previamente alcanzado. En la medida en que una organización crece, aumentan los recursos necesarios para mantenerla, especialmente el recurso del personal, pues es el que posee los conocimientos, las habilidades y las destrezas específicas para el manejo del grado de complejidad de estos nuevos recursos, manteniendo así la competitividad del negocio”. (Chiavenato, 2008, p.4).

Dentro del mundo empresarial una de los activos más importantes que tiene una organización es el talento humano, ya que es la persona en sí, por medio de sus capacidades, habilidades y conocimientos, la que va a poder desarrollar y utilizar de forma adecuada los recursos (heterogéneos) que provee la empresa, generando ventajas competitivas sobre otras organizaciones. Al hacer uso de dichas ventajas se alcanza cierto grado de competitividad que lo llevará a lograr el éxito organizacional.

El buen funcionamiento de una organización no solo depende del buen manejo de los recursos que ésta posea, sino también de cuán comprometidos estén los empleados con la organización donde trabajan, y las acciones que ésta toma para desarrollar ese talento humano y ayudarlo a desarrollarse y crecer.

Para cualquier organización es bien sabido que mientras un trabajador se sienta a gusto y complacido en el lugar donde trabaja, su labor será mucho más eficiente, y los empleados se sentirán más identificados y comprometidos con la organización. Por ende es muy importante que las organizaciones tomen en cuenta la forma cómo van a relacionarse y retribuir a sus trabajadores.

Las organizaciones deben preocuparse por diversos aspectos tales como los beneficios, el desarrollo del personal, el aprendizaje, la seguridad laboral, los salarios acordes al trabajo que realiza cada persona, la satisfacción y el clima organizacional, los cuales forman parte de la calidad de vida laboral de los trabajadores.

Kiernan y Marrone (1997) definen la calidad de vida laboral como el grado de satisfacción de un individuo con su rol, relaciones, y deberes en el lugar de trabajo. Esta satisfacción está basada en una variedad de factores que afectan al individuo, incluyendo, aunque no exclusivamente, variables de personalidad, expectativas familiares, normas culturales sociales, cultura del lugar de trabajo, y facetas concretas del trabajo dentro del lugar donde las tareas son realizadas.

Las primeras investigaciones acerca de la calidad de vida laboral se remontan a los años 70 en los Estados Unidos, con el surgimiento del movimiento de Desarrollo Organizacional, el cual busca optimizar la eficacia y la eficiencia organizacional a partir de la humanización del entorno de trabajo, teniendo como referente el desarrollo del trabajador en todos los aspectos que lo afectan dentro de la organización; el término calidad de vida fue acuñado por Louis Davis en 1970 y por medio de él pretendía describir qué deberían promover todas las organizaciones en cuanto al bienestar y la salud de todos sus trabajadores para que estos pudieran realizar satisfactoriamente sus labores (Segurado y Agulló, 2002; Chiavennato, 2004; Gómez, 2010, c.p. Chaparro, 2011).

Originalmente, la calidad de vida laboral era dictada por el nivel de satisfacción de las necesidades de los integrantes de las empresas mediante sus actividades en ella; en el trabajo, la calidad de vida va a determinarse por la satisfacción que el empleado siente con relación a los sucesos que rodean sus actividades de trabajo (Chiavennato, 2002, c.p. Madriz y Rodríguez, 2010).

Se ha venido estudiando la calidad de vida laboral desde dos perspectivas teórico-metodológicas: la primera se refiere al entorno de trabajo, la cual busca alcanzar una mejor calidad de vida a través del logro de los intereses organizacionales; desde esta perspectiva la organización es entendida como un sistema, llevando a cabo un avanzado nivel de análisis de los diferentes subsistemas que la integran. La segunda es la perspectiva de la

calidad de vida laboral psicológica, que está orientada hacia el trabajador, realizando un análisis de los factores presentes en las situaciones de trabajo en las que participa directamente el individuo. Ambas perspectivas se diferencian en los objetivos que persiguen en su intento por mejorar la calidad de vida laboral, en los factores que toman en cuenta del entorno de trabajo (que constituyen su objeto de estudio), el foco de análisis en el que centran su interés y en el nivel de generalidad de sus conclusiones de la vida laboral (Segurado y Agulló, 2002, c.p. Madriz y Rodríguez, 2010).

Según Segurado y Agulló (2002) ambos enfoques comparten una meta común de mejorar la calidad de vida laboral, sin embargo discrepan en cuanto a los objetivos perseguidos. La perspectiva denominada calidad de vida laboral psicológica persigue fundamentalmente la satisfacción, la salud y el bienestar del trabajador, anteponiendo los intereses individuales a los de la organización. Mientras que la perspectiva de la calidad de vida en el entorno de trabajo se basa en alcanzar una mayor productividad y eficacia organizacionales, como paso previo y necesario para que sea posible satisfacer las necesidades y demandas de cada trabajador.

La calidad de vida laboral cumple con las diferentes necesidades del personal, incluyendo las necesidades sociales, la necesidad de autoestima y la necesidad de utilizar habilidades. (Cheung y Tang, 2009, c.p. Farjad, 2013).

Dichas variables se estiman a través de la medición de la satisfacción, baja ausencia y alta motivación de los empleados. Los índices que se ven influenciados de manera positiva por la calidad de vida laboral son:

1. La felicidad o el trabajo bajo consentimiento
2. La participación en el trabajo
3. Disminución de accidentes en el trabajo
4. La correcta selección (ejemplo: trabajo, el destino, eficacia)

Cuando el personal posee bajo nivel de calidad de vida laboral ve su trabajo como un simple medio para eliminar sus necesidades económicas, y no lo ve como un entorno donde pueden desarrollarse, aprender, crecer, establecer relaciones interpersonales, entre otros. (Farjad, 2013)

Las dimensiones de calidad de vida laboral según el estudio realizado por Farjad (2013) son los salarios y prestaciones, la seguridad de la salud y las condiciones de trabajo, oportunidades de crecimiento y desarrollo futuro, el equilibrio entre el trabajo y otros aspectos de la vida, la cooperación y las ayudas sociales importantes, la cohesión social en el trabajo, el desarrollo de los recursos humanos y las capacidades.

La calidad de vida laboral se puede entender como un factor esencial dentro de las organizaciones, ya que por medio de ella, los trabajadores sentirán un mayor compromiso e identificación con la organización donde trabajan, derivando a su vez en un mejor servicio al público que demanda sus servicios.

El compromiso de cada persona dentro de la empresa no solo tiene que verse reflejado al momento que cumplen con las exigencias básicas del puesto de trabajo, sino que tienen que ser capaces de dar más de sí mismos generando un valor agregado al cumplimiento de las metas de la organización.

Allen y Meyer (1991) definieron el compromiso como un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, el cual presenta consecuencias respecto a la decisión para continuar en la organización o dejarla. Estos investigadores, a su vez, propusieron una división del compromiso que consta de tres componentes: afectivo, de continuidad y normativo; así, la naturaleza del compromiso es, respectivamente, el deseo, la necesidad o el deber de permanecer en la organización. (Arias, 2001)

El componente afectivo (deseo) se refiere a los lazos emocionales que los individuos forjan con la organización al percibir la satisfacción de sus necesidades (especialmente las psicológicas) y expectativas, por ende, disfrutan de su permanencia en la organización. (Arias, 2001)

En el compromiso de continuidad (necesidad), es posible encontrar una conciencia de la persona respecto a inversiones en tiempo y esfuerzo que se perdería en caso de dejar la organización, es decir, los costos (financieros, físicos, psicológicos) en los cuales se incurriría si el trabajador se retirara, o de las pocas posibilidades que tendría para encontrar otro empleo. Se refleja aquí una faceta calculadora, pues se refiere a la prosecución de inversiones (planes de pensiones, prima de antigüedad, aprendizaje, etc.) acumuladas y

resultantes de la pertenencia a la organización. Dejarla resulta cada vez más costoso y, por lo tanto, se crea un “compromiso por omisión”. (Arias, 2001).

En el tercer componente, el compromiso normativo (deber), se encuentra la creencia en la lealtad hacia la organización (sentido moral), quizá por recibir ciertas prestaciones (por ejemplo, capacitación o pagos de cursos) conducentes a un sentido del deber, proporcionando una correspondencia. Este aspecto va en concordancia con la teoría de la reciprocidad: quien recibe algún beneficio adquiere el precepto moral interno de retribuir al donante (Arias, 2001).

El estudio del compromiso ha cobrado fuerza como un aspecto fundamental dentro de las organizaciones y su relación con los empleados. En relación a ello se ha determinado que el compromiso organizacional podría definirse como una fuerte creencia de los empleados y aceptación de los objetivos y valores de la organización, y el esfuerzo en nombre de la organización para alcanzar estas metas y objetivos y un fuerte deseo de mantener su membrecía en la organización. (Hunt y Morgan, 1994, c.p. Celik, s/f).

El compromiso es una actitud que refleja la lealtad de un empleado con la organización y un proceso continuo a través del cual los miembros de la organización expresan su preocupación por la organización y su éxito continuo y el bienestar (Northcraft y Neale, 1996, c.p. Tella, 2007). Éste es determinado por un número de factores, incluyendo factores personales (por ejemplo, la edad, la tenencia de la organización, la disposición, el control interno o externo, atribuciones), factores organizativos (diseño de puestos de trabajo y el estilo de liderazgo de su jefe directo) y factores no organizativos (disponibilidad de alternativa) (Northcraft y Neale, 1996, c.p. Tella, 2007).

Mowday, Porter y Steer (1982, c.p. Tella, 2007) ven el compromiso como el apego y lealtad de los trabajadores hacia la organización. Estos autores describen tres componentes del compromiso:

- Una identificación con los objetivos y valores de la organización
- El deseo de pertenecer a la organización, y
- La voluntad de mostrar el esfuerzo en nombre de la organización

A su vez estos autores consideran al compromiso organizacional como una dependencia afectiva y mental para una organización sobre la cual una persona comprometida indica su identidad, participa en la organización, se compromete con ella y disfruta su membresía.

En este sentido, una investigación realizada por Marín (2003), tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima percibido por los trabajadores de una empresa Petroquímica, con el compromiso que éstos muestran con la organización. La hipótesis planteada es que a mayor percepción positiva del clima, habrá mayor compromiso del empleado hacia la organización. El compromiso se estudió mediante un cuestionario elaborado por Allen y Meyer (1997), y para el clima organizacional se aplicó el instrumento realizado por Litwin y Stringer (1968). Los resultados indicaron que el tipo de compromiso predominante en los trabajadores era el afectivo, y que por otro lado percibían al clima general como bueno. Al relacionar dichas variables, según el coeficiente de correlación de Pearson, se encontró una relación media de 0,598, con un nivel de significancia del 100%. El autor señala que la hipótesis planteada se cumple, ya que, a mejor percepción del clima, habrá mayor compromiso del empleado hacia la organización.

Por otra parte, Díaz y Quijada (2005) realizaron un estudio el cual tenía como objetivo estudiar la relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional de los empleados de una empresa de manufactura de filtros. Utilizaron una escala tipo Lickert que estaba conformada por dos instrumentos: el primero desarrollado por Áviles, García y González (2002) para medir satisfacción laboral con un alpha de Cronbach de 0,91; y, el segundo por Allen y Meyer (1991) para medir el compromiso, con un alpha de Cronbach de 0,81 para el compromiso afectivo, 0,48 para el compromiso de continuidad, y 0,82 para el compromiso normativo. Dichos instrumentos fueron aplicados a una muestra aleatoria de 72 empleados. Los resultados arrojaron que existe una asociación lineal media o moderada entre la variable satisfacción laboral y la variable compromiso organizacional de 0.592 con 0.01 de nivel de significancia, es decir, si aumenta la satisfacción laboral de un empleado, el compromiso organizacional también. De forma más detallada se evidenció que es el compromiso de continuación el que se manifiesta de manera positiva en los empleados, esto quiere decir que los empleados permanecen dentro de la empresa porque perciben que han

invertido mucho de ellos tanto en esfuerzo, como en tiempo, además de la dificultad que pueden encontrar al buscar otro trabajo. Por otro lado, más del 29% percibe que la empresa satisface algunas de sus necesidades y expectativas, creando así un lazo afectivo entre el empleado y la organización.

Díaz y Quijada (2005) además buscaban saber de qué manera la satisfacción laboral y el compromiso pueden ser influidos entre sí, por lo que se encontraron cuatro relaciones donde uno o más factores explican a otro factor, lo cual indica diferentes medidas de comportamiento que tienen los empleados dentro de la organización. La primera fue que tanto el contexto donde se desempeña la actividad del empleado como el lazo afectivo que une al empleado con la organización, explican más del 77% de la satisfacción con la actividad que desempeña el empleado dentro de la empresa. La segunda fue que la satisfacción que se manifiesta en el contexto donde desempeñan la actividad laboral es explicada en un 69% por el trabajo que realiza el empleado y las satisfacciones que éste le proporciona. La tercera fue que el compromiso que se manifiesta a través de los lazos afectivos (que unen al empleado con la organización) se ve influido poco más del 50% por el trabajo que realiza el empleado y la satisfacción que éste le proporciona. Y por último, la cuarta fue la percepción que el empleado tiene sobre las inversiones que ha realizado en la empresa tanto en tiempo y esfuerzo, lo cual indica más del 44% sobre su creencia de lealtad que deben tener hacia la empresa.

Profundizando en la relación entre la calidad de vida laboral y el compromiso organizacional, presentamos diversas investigaciones como la realizada por Bhopatkar y Nema (s/f), en la cual se estudia la relación entre la calidad de vida laboral (variable independiente) y el compromiso (variable dependiente) que tienen los trabajadores con la organización en un sector de servicio en Indore (ciudad en la India). La muestra fue de 100 personas, los cuales fueron escogidos de forma aleatoria. Para medir la calidad de vida laboral utilizaron una escala de calidad de vida laboral desarrollada y estandarizada por ellos mismos para dicho estudio; y, para el compromiso organizacional utilizaron la escala estandarizada de Dhar, Mishra y Srivastava (2002).

El resultado del análisis de correlación de Pearson fue de 0,392, lo cual refleja que existe una relación positiva entre la calidad de vida laboral y el compromiso organizacional.

Así, el estudio indica que los empleados con calidad de vida laboral están más comprometidos con sus organizaciones y mantienen una relación a largo plazo, en comparación con aquellos que no gozan de calidad de vida laboral.

De igual manera, Gnanayudam y Dharmasiri (2008) realizaron un estudio sobre la influencia de la calidad de vida laboral sobre el compromiso organizacional en las industrias textiles en Sri Lanka (India). En dicho estudio, los principales objetivos eran investigar la relación entre la calidad de vida laboral y el compromiso organizacional, y la relación entre estas dos variables con el desarrollo de recursos humanos que prevalecen en esta industria. Para el estudio se formularon dos hipótesis: la calidad de vida laboral influye positivamente en el compromiso de los trabajadores; la segunda, el desarrollo climático de recursos humanos que prevalece en la organización modera la relación entre la calidad de vida laboral y el compromiso. Fue aplicado en una muestra de 87 trabajadores, los cuales fueron escogidos entre 25 industrias tomadas al azar. Las conclusiones obtenidas evidencian que la calidad de vida laboral junto con el desarrollo climático de recursos humanos juegan un papel importante en la mejora del compromiso organizacional de los trabajadores de la industria textil en Sri Lanka. A su vez recomiendan que se deban adoptar las estrategias apropiadas con el fin de garantizar la sostenibilidad de la contribución económica de la industria textil además de mantener una fuerza laboral comprometida.

Así mismo, Normala (2010) realizó un estudio el cual tenía como objetivo principal investigar la relación entre la calidad de vida laboral y el compromiso organizacional en una muestra de 500 empleados (entre supervisores y ejecutivos) en Malasia. Se estudiaron concretamente siete variables que conforman la calidad de vida laboral (crecimiento y desarrollo, participación, entorno físico, supervisión, remuneración, y los beneficios y relevancia social), para determinar su relación con el compromiso organizacional. Las 50 organizaciones utilizadas para el estudio fueron seleccionadas de forma aleatoria. El cuestionario de la encuesta se divide en 3 secciones. La primera parte consistió en preguntas relacionadas con la calidad de la vida laboral, la segunda sección consistió en preguntas relacionadas con el compromiso organizacional y la última sección era de la información demográfica y los antecedentes. De los encuestados, el 50,6 por ciento eran hombres y el 49,4 por ciento eran mujeres. Los resultados arrojaron que para los

encuestados el crecimiento y desarrollo, el pago y beneficios, y la participación tienen una relación significativa y positiva con los tres tipos de compromiso (normativo, afectivo y de continuidad); además señalaron que aquellos trabajadores que tuvieran oportunidad de participar en el lugar de trabajo, se sentían mucho más comprometidos con la organización. Con respecto a la supervisión, los resultados arrojaron que ésta tiene una relación significativa y positiva con el compromiso de continuidad. Este estudio correlacional de Pearson ratifica la próxima investigación a explicar con un 5% de significancia estadística arrojando los mismo resultados debido a que todas las hipótesis fueron probadas, y a su vez apoyan la evidencia muestral de los resultados del estudio efectuado por Farjad.

La investigación de Farjad (2013) tenía como objetivo general determinar la relación entre la calidad de vida laboral y el compromiso organizacional y sus componentes. Se trata de una investigación descriptiva donde se utilizó un muestreo aleatorio estratificado en la “Communications and Infrastructure Company”. Los datos fueron recogidos por cuestionarios que se distribuyeron entre los gerentes y diputados. Para la calidad de vida laboral el instrumento que se utilizó fue el cuestionario de Walton (1975) y, para medir el compromiso utilizaron el cuestionario de Allen y Meyer (1991). Se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson para calcular la tasa de relación significativa entre los componentes y el test de Friedman para clasificar los componentes; los datos obtenidos fueron procesados mediante el programa SPSS. En este estudio se buscó comprobar ocho hipótesis:

- 1) Existe una relación significativa entre el pago suficiente (de salarios y prestaciones) y el compromiso organizacional.
- 2) Existe una relación significativa entre el componente de la seguridad sanitaria y las condiciones de trabajo con el compromiso organizacional.
- 3) Existe una relación significativa entre el componente de crecimiento de oportunidades y el desarrollo futuro, con el compromiso organizacional.
- 4) Existe una relación significativa entre los componentes de la legalidad con el compromiso de la organización.
- 5) Existe una relación significativa entre el componente de equilibrio en el trabajo y otros aspectos de la vida con el compromiso organizacional.

- 6) Existe una relación significativa entre el componente de cooperación y ayudas sociales con el compromiso organizacional.
- 7) Existe una relación significativa entre los componentes de la cohesión social en el trabajo con el compromiso organizacional.
- 8) Existe una relación significativa entre los componentes de desarrollo de las capacidades humanas con el compromiso organizacional.

Luego de ser probadas estas hipótesis se concluyó que al 5% de significancia estadística los tres tipos de compromiso (afectivo, normativo y continuo) son significantes de acuerdo con los siguientes resultados:

Tipo de compromiso	R ²	Observaciones	P.Valor
Compromiso Afectivo	62.6%	Moderadamente Alto	1‰
Compromiso Normativo	37.0%	Medio	1‰
Compromiso Continuo	73.0%	Moderadamente Alto	1‰

Es decir que los tres tipos de compromisos son significantes al 95% de confianza estadística, y todas las variables están relacionadas de una manera bastante alta con tres R² de un 62.2% (variabilidad del compromiso afectivo con respecto a las 7 dimensiones de calidad de vida laboral), 37.0% (variabilidad del compromiso normativo con respecto a las 7 dimensiones de calidad de vida laboral), 73.0% (variabilidad del compromiso continuo con respecto a las 7 dimensiones de calidad de vida laboral). Además los resultados arrojaron que sí existe una relación significativa entre las dimensiones de calidad de vida laboral y el compromiso organizacional. Sin embargo, a su vez existe una relación inversa y significativa entre el salario y las prestaciones, la seguridad de la salud, las condiciones de trabajo, y el desarrollo de las capacidades humanas con las sub escalas normativas y de continuidad del compromiso organizacional; es decir, que el incremento o disminución de alguna de estas dimensiones de la calidad de vida laboral, se verá reflejado en el compromiso de los trabajadores.

Al analizar los resultados de las investigaciones previamente señaladas, puede observarse que existe una relación entre la calidad de vida laboral y el compromiso organizacional.

Ahora bien, en Venezuela durante la última década, la calidad de vida laboral y por ende el compromiso organizacional, se han visto afectados por el alto nivel de precariedad laboral que se vive en las organizaciones de nuestro país, específicamente en las franquicias.

Desde hace algunos años, estudios como el de García (2008) han venido analizando el tema del trabajo precario en el ámbito de las franquicias, el cual indica que ésta forma de trabajo no sólo ha ido en aumento sino que ha cobrado mayor importancia en la sociedad actual.

Algunas características que delimitan de manera más clara la cuestión de la precariedad laboral y que hacen del trabajo un lugar poco atractivo por el escaso grado de satisfacción que otorga a quienes en él se desempeñan, son: a) la discontinuidad, los trabajos de este tipo tienen una duración más bien corta y el riesgo de pérdida es elevado; b) poco control sobre las condiciones de trabajo, el empleo se torna más inseguro cuando disminuye la capacidad de controlar sea de manera colectiva o individual las condiciones laborales; c) desprotección, la mayoría de este tipo de empleos no tienen ninguna protección legal, carecen de prestaciones sociales, en algunos casos no son cubiertos por sistema de seguridad social alguno, están desprovistos de toda protección frente a posibles despidos, y presentan condiciones inadecuadas de trabajo con horarios sumamente flexibles, y d) bajos salarios, los ingresos en este tipo de empleos tienden a ser bajos. En este sentido y de acuerdo con lo mencionado, la precariedad laboral tiene que ver con inestabilidad, poca o nula protección legal, inseguridad y vulnerabilidad económica (Agulló, 2000, c.p. García, 2008).

Todas las características antes mencionadas están presentes en el entorno laboral en el que operan las franquicias, por ello se considera que existe precariedad laboral en estas, ya que elementos como salario, beneficios socio-económicos, obligaciones patronales como el cesta-ticket, Decreto de la Ley del Seguro Social, la Ley de Política Habitacional o el

Paro Forzoso, no siempre están presentes en este tipo de empresas, violando así el ordenamiento legal. (Hernández y Romero, 2004)

Las franquicias deben establecer las condiciones mínimas de beneficios laborales para generar calidad de vida laboral en los empleados, ya que en la medida que éstos se sientan cómodos e identificados con la organización, podrán brindar un mejor servicio al público. Por ello, las organizaciones actualmente dedican mayor tiempo a incrementar la calidad de vida laboral, debido a que, a través de los beneficios que esto trae consigo, los trabajadores se sentirán más motivados a aumentar su compromiso y fidelidad con la empresa, para lograr así un mayor rendimiento en el trabajo, aumentando la productividad y eficacia de las organizaciones.

Debido a estas inquietudes, surge la interrogante:

¿Qué relación existe entre la calidad de vida laboral y el compromiso organizacional en los empleados de franquicias de comida rápida del Centro Comercial Tolón, ubicados en el área metropolitana de Caracas en el año 2014?

Actualmente en las empresas venezolanas existen circunstancias donde se observa falta de garantía en las condiciones de trabajo, inseguridad, incertidumbre, y repartición de salarios no justos de acuerdo al cargo que se ocupa, generando así un impacto negativo en la productividad de las organizaciones, por ello este estudio pretende determinar si aumentando la calidad de vida laboral de los trabajadores aumentaría su compromiso con la organización, haciendo que éstas logren tener una mayor eficiencia y productividad organizacional.

A pesar de que existen diversos estudios sobre la calidad de vida laboral y compromiso organizacional, en América Latina no hay muchos registros sobre trabajos académicos que reflejen este tema en específico. Es por ello que consideramos pertinente estudiar la relación entre dichas variables, específicamente en el caso de Venezuela; además este estudio sería de gran utilidad ya que, reconociendo si existe una relación positiva entre la calidad de vida laboral y el compromiso organizacional, las

organizaciones, el departamento de recursos humanos, los programas de responsabilidad social, la gestión de talento humano, y específicamente las franquicias de comida rápida y sus trabajadores, así como otros investigadores, pueden determinar cuáles serían las estrategias que se deben llevar a cabo para que haya un mayor nivel de calidad de vida laboral, y un mayor compromiso por parte de los empleados con la organización, de manera que esta logre una mayor eficacia organizacional.

CAPÍTULO II

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1. Objetivo General:

Identificar la relación que existe entre la calidad de vida laboral y el compromiso organizacional en empleados de las franquicias de comida rápida del Centro Comercial Tolón de las Mercedes, Municipio Baruta, área Metropolitana de Caracas, para el año 2014.

2. Objetivos Específicos:

- Identificar la calidad de vida laboral que poseen los trabajadores de las franquicias de comida rápida.
- Identificar la relación que existe entre la calidad de vida laboral y el compromiso afectivo.
- Identificar la relación que existe entre la calidad de vida laboral y el compromiso normativo.
- Identificar la relación que existe entre la calidad de vida laboral y el compromiso de continuidad.

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO

Calidad de vida laboral y compromiso: notas para el caso de trabajadores de franquicias

Este capítulo tiene como finalidad situar el problema de investigación dentro de un conjunto de conocimientos, para determinar las bases teóricas de las variables calidad de vida laboral y compromiso organizacional, por lo tanto, se iniciará este capítulo exponiendo nociones básicas del concepto de calidad de vida laboral, como por ejemplo, su origen y componentes, con el fin de mostrar la relación que tiene dicha variable con el compromiso organizacional y explicar el papel que tienen las franquicias bajo la perspectiva del nivel de calidad de vida laboral y compromiso organizacional que existe en éstas.

Para la elaboración de este marco teórico se tomaron diversas fuentes, tales como búsquedas en Internet, tesis de grado, artículos de investigación y toda aquella información que fuese útil para este estudio y que se relacione con el fenómeno de investigación.

1. Calidad de vida Laboral

La importancia del concepto de calidad de vida laboral radica en que tomando en cuenta los intereses individuales de cada empleado (satisfacción, salud y bienestar del trabajador) por encima de los organizacionales, las empresas estarán en capacidad de lograr una mayor productividad y eficacia organizacional (Segurado y Agulló, 2002).

Esta noción de calidad de vida laboral se diferencia a la que antiguamente se conocía en la revolución industrial, ya que durante ésta, el individuo era considerado una máquina que debía producir la mayor cantidad de bienes, en un período de largas horas, sin descanso alguno. Esto se debe a que era de poca importancia para las organizaciones de entonces si el empleado se sentía cómodo y satisfecho con su trabajo, y si el ambiente donde se laboraba poseía condiciones seguras y saludables. Mucho menos se preocupaban por la recompensa que otorgaban a sus empleados y si esta era suficiente para subsistir. Estas acciones generaron en la clase proletariada grandes descontentos desembocando así en un conflicto social y económico, por esta razón se buscó humanizar el factor laboral con el objetivo de reducir estos conflictos y buscar aquellos aspectos que permitieran al trabajador tener un mayor nivel de vida, a través de los beneficios que las empresas podían otorgarles, y, que a su vez, los mantuviera motivados y satisfechos tanto con la labor que realizaban como con las recompensas que recibían, logrando así un mejor desempeño y compromiso, aumentando de esta forma la producción de la empresa. (Segurado y Agulló, 2002)

La necesidad de conocer los elementos que dieran resultados de alto desempeño en los empleados de una organización fue cubierta por los científicos sociales que buscaron estudiar situaciones en las que el individuo se encontraba en un estado de satisfacción y bienestar dentro del contexto laboral, conceptualizando así, estas situaciones dando a entender qué era calidad de vida laboral de un trabajador. Se presenta a continuación un cuadro con diversas definiciones y perspectivas de calidad de vida laboral según los autores que se interesaron por estudiar este concepto.

Tabla 1. Definiciones de calidad de vida laboral. (Segurado y Agullo, 2002)

Tipos de definiciones de CVL	
Walton (1973)	“un proceso para humanizar el lugar de trabajo”
Katzell, Yankelovich, Fein Ornati y Nash (1975)un trabajador disfruta de alta CVL cuando (a) experimenta sentimientos positivos hacia su trabajo y sus perspectivas de futuro,(b) está motivado para permanecer en su puesto de trabajo y realizarlo bien y (c) cuando siente que su vida laboral encaja bien con su vida privada de tal modo que es capaz de percibir que existe un equilibrio entre las dos de acuerdo con sus valores personales”
Suttle (1977)	“grado en que los miembros de la organización satisfacen necesidades personales importantes a través de sus experiencias en la organización”
Nadler y Lawler (1983)	“...forma de pensar sobre las personas, el trabajo y las organizaciones. Sus elementos distintivos tienen que ver con (1) el impacto del trabajo sobre las personas y sobre la eficacia organizacional y (2) la participación en la solución de problemas y toma de decisiones organizacional”
Delamotte y Takezawa (1984)	“conjunto de problemas laborales y sus contramedidas reconocidas como importantes determinantes de la satisfacción del trabajador y la productividad en muchas sociedades durante su período de crecimiento económico”
Turcotte (1986)	“la dinámica de la organización del trabajo que permite mantener o aumentar el bienestar físico y psicológico del hombre con el fin de lograr una mayor congruencia con su espacio de vida total”
Sun (1988)	“...un proceso dinámico y continuo para incrementar la libertad de los empleados en el puesto de trabajo mejorando la eficacia organizacional y el bienestar de los trabajadores a través de intervenciones de cambio organizacional planificadas, que incrementarán la productividad y la satisfacción”
Fernández y Giménez (1988)	“el grado en que la actividad laboral que llevan a cabo las personas está organizada objetiva y subjetivamente, tanto en sus aspectos operativos como relacionales, en orden a contribuir a su más completo desarrollo como ser humano”

Robbins (1989)	“la CVL es el proceso a través del cual una organización responde a las necesidades de sus empleados desarrollando los mecanismos que les permitan participar plenamente en la toma de decisiones de sus vidas laborales”
Munduate (1993)	“la CVL considerada como meta, implica la mejora de la efectividad organizacional mediante la transformación de todo el proceso de gestión de los recursos humanos. Como proceso, la transición desde un sistema de control a un sistema de participación. Como filosofía, considera las personas como un recurso más que como un costo extensivo del proceso de producción”
Heskett et al. (1994)	“la calidad del ambiente de trabajo contribuye a la satisfacción de los empleados, lo que también se conoce como CVL”
De la Poza (1998)	“La CVL haría referencia a un conjunto de estrategias de cambio con objeto de optimizar las organizaciones, los métodos de gerencia y/o los puestos de trabajo, mediante la mejora de las habilidades y aptitudes de los trabajadores, fomentando trabajos más estimulantes y satisfactorios y traspasando poder, responsabilidad y autonomía a los niveles inferiores”
Fernández Ríos (1999)	“Grado de satisfacción personal y profesional existente en el desempeño del puesto de trabajo y en el ambiente laboral, que viene dado por un determinado tipo de dirección y gestión, condiciones de trabajo, compensaciones, atracción e interés por las actividades realizadas y nivel de logro y autodesarrollo individual y en equipo”
Lau (2000)	“la CVL se define como las condiciones y ambientes de trabajo favorables que protegen y promueven la satisfacción de los empleados mediante recompensas, seguridad laboral y oportunidades de desarrollo personal”

1.1. Dimensiones de la Calidad de Vida Laboral

Debido a que el concepto de calidad de vida laboral es considerado relativamente nuevo, se ha buscado determinar cuáles son sus dimensiones o componentes, para tener una mayor precisión de éste y medir sus dimensiones a nivel organizacional, con el fin de incluir aquellos elementos que no se estén tomando en cuenta en las organizaciones y pueda maximizarse de esta forma el nivel de calidad de vida laboral en los trabajadores

Tabla 2. Dimensiones de calidad de vida laboral. (Fuente: Su-li, 2008)

Investigaciones	Indices de CLV
Walton (1975)	1. Pago de sueldo y prestaciones sociales que sea suficiente y justo; 2. Condiciones de trabajo seguras y saludables; 3. Proporcionar oportunidades de crecimiento y seguridad del empleo; 4. Legalidad en la organización; 5. Equilibrio entre el trabajo y vida personal; 6. Considerables ayudas sociales y cooperación entre la organización y el empleado; 7. La cohesión social en el trabajo; 8. Desarrollo profesional del empleado.
<i>Stein (1983)</i>	1. Independencia y autonomía que tiene el trabajador en la organización; 2. Ser sobresaliente e importante para la organización; 3. Sentido de pertenencia en la organización; 4. Desarrollo y progreso de empleado; 5. Recompensas externas.
Levine, Taylor & Davis (1984)	1. Confianza por parte de los directores en las habilidades del equipo de trabajo; 2. Posibilidad de realizar de diversas tareas en el trabajo; 3. Retos laborales; 4. El desarrollo dentro de la organización depende del desempeño actual; 5. La autoestima; 6. La relaciones entre el trabajo y la vida personal; 7. Sentimiento de que el trabajo realizado ayude al desarrollo de la sociedad.
Cai Hui-ru (1994)	1. Calidad de vida: remuneración por los servicios prestados, bienestar del individuo, la seguridad en el trabajo y apoyo en el trabajo. 2. Calidad social: relación que se tiene con los superiores, colegas y clientes. 3. Calidad del crecimiento: la gestión que se tiene en la participación, aumentos de sueldos, el crecimiento personal, la autoestima y beneficios que da la empresa al empleado.
Jia Ha wee (2003)	1. Necesidad de vigilancia; 2. Necesidad de anhelo y deseo; 3. Necesidad pertenencia en la organización; 4. Necesidad de ser
Chen Jia-Sheng y Fan Jing-Lin (2000)	1. Entorno de trabajo; 2. Sueldo y prestaciones sociales; 3. Bienestar del individuo; 4. Aumentos de salario; 5. La naturaleza del trabajo que se está realizando; 6. Formación y desarrollo; 7. Estilo de liderazgo superior; 8. La participación de los colegas; 9. Como se presenta la empresa ante el empleado, 10. Comunicación; 11. Normas de la organización; 12. Cultura de la organización y contexto laboral; 13. Horario de trabajo y presión en el trabajo.
Qing Tao, Peng Tian-Yu y Lou Jian (2007)	1. Deberes de trabajo: independencia en el trabajo, retroalimentación del trabajo realizado y la importancia del trabajo realizado. 2. Entorno organizacional: el espíritu del equipo de trabajo, relaciones interpersonales y estilos de gerenciar. 3. Psicología social, apoyo psicológico y social, a estima recíproca, imagen social de la organización y situación económica.

2. Compromiso Organizacional

“El compromiso organizacional es un estado en el cual un empleado se identifica con una organización en particular, sus metas y deseos, para mantener la pertenencia a la organización. Un alto compromiso en el trabajo significa identificarse con el trabajo específico de uno, en tanto que un alto compromiso organizacional significa identificarse con la organización propia” (Robbins 1998, c.p, García e Ibarra, s/f).

Según Belcker y Bellings (1993) el compromiso organizacional es una variable multidimensional, lo que permite que el individuo se pueda comprometer con diversos objetos o entidades asumiendo al compromiso en distintos grados, relacionándolos con distintos aspectos como el trabajo, el sindicato, la supervisión, el equipo de trabajo y los clientes.

Allen y Meyer (1997) explican que el compromiso organizacional es un estado psicológico que caracteriza la relación de los empleados con su organización.

Según Hellriegel (1999) el compromiso organizacional es la intensidad de la participación de un empleado y su identificación con la organización. Este se caracteriza por la creencia y aceptación de las metas y los valores de la organización, la disposición a realizar un esfuerzo importante en beneficio de la organización y el deseo de pertenecer a la organización.

2.1. Dimensiones del Compromiso Organizacional

2.1.1. Compromiso Afectivo

Ocurre por una adhesión emocional que tiene el empleado con la empresa, debido a la satisfacción que siente éste en cuanto a sus expectativas laborales y emocionales y, sus necesidades.

El compromiso afectivo incluye características personales, estructurales y las relacionadas al trabajo, además de las experiencias que viven las personas en el lugar donde laboran. Este tipo de compromiso promueve sentimientos de comodidad en la organización y de competencias personales de los empleados (Allen y Meyer, 1990, c.p. Caamaño, 2008).

El compromiso afectivo es de tipo actitudinal. Éste hace referencia a la fuerza relativa con la que el individuo se identifica a sí mismo y cómo se involucra con la organización. Se caracteriza por tener, al menos tres factores: a) una firme aceptación y creencia de los valores y metas de la organización, b) el individuo debe tener la voluntad de ejercer un esfuerzo considerable en representación de la organización y c) el individuo debe tener el fuerte deseo de seguir siendo miembro de la organización. (Mathieu y Zajac, 1990, c.p. Caamaño, 2008).

2.1.2. Compromiso Continuo

Se produce en la medida en que los empleados reconocen que han acumulado inversiones. En este sentido, el empleado entiende que pierde su inversión si sale de la organización o entiende y reconoce que la disponibilidad de alternativas, comparables con el actual empleo, es limitada. (Caamaño, 2008)

El compromiso de continuidad es de tipo calculativo, y es definido como un fenómeno estructural que ocurre como resultado de la transacción que ejecuta el individuo con la organización, a través de las inversiones ganadas con las horas extras de trabajo. En este sentido, los empleados están subyugados a la organización ya que poseen inversiones en la organización que no podrán llevárselas si se separan de la organización. (Mathieu y Zajac, 1990, c.p. Caamaño, 2008)

2.1.3. Compromiso Normativo

El compromiso normativo se desarrolla como el resultado de la socialización de experiencias que hacen hincapié en la convivencia de permanecer fieles a su empleador, o a

través del recibimiento de prestaciones con lo que el empleado se crea un sentido de obligación de reciprocidad con la organización (Allen y Meyer, 1990, c.p. Caamaño, 2008).

Este tipo de compromiso describe el proceso por el cual tanto la organización como la disposición del individuo, conllevan a desarrollar el compromiso organizacional. Las acciones que realiza la organización se basan en la selección e inducción del personal, mientras las acciones del individuo incluyen una actitud de lealtad, congruencia entre los valores de la organización y los del individuo (Mathieu y Zajac, 1990, c.p. Caamaño, 2008).

3. Calidad de Vida Laboral y Compromiso Organizacional

Se considera que hay presencia de calidad de vida laboral cuando existe la tendencia a tener sentimientos positivos tanto por el trabajo, como por las expectativas que tiene el empleado en cuanto a su desarrollo y crecimiento dentro de la empresa, esto hace que el individuo se mantenga motivado, quiera permanecer en su puesto de trabajo y realice su labor de forma adecuada. Es decir, la persona se siente comprometida de alguna forma con la organización ya que sus expectativas emocionales, laborales y necesidades personales han sido satisfechas a través de experiencias y vivencias en la organización (Segurado y Agulló, 2002).

Cuando el empleado se siente comprometido por las razones antes mencionadas se habla de un compromiso de tipo afectivo, que está constituido por los lazos emocionales que las personas forjan con la organización, los cuales reflejan el apego emocional que los individuos sienten al percibir la satisfacción de necesidades (especialmente las psicológicas) y expectativas, mientras disfrutan de su permanencia en la organización. Los trabajadores con este tipo de compromiso se sienten orgullosos de pertenecer a la organización (García e Ibarra, s/f).

Si el compromiso que tiene la persona con la organización se debe a la satisfacción que siente éste por gozar una calidad de vida laboral que le permita desarrollar una carrera profesional dentro de la empresa superando las expectativas que exige el cargo, teniendo

una libertad de participación en la toma de decisiones, siendo creativo, y ejerciendo un grado de autonomía, el empleado experimentará un compromiso de tipo continuo, el cual puede ser entendido como el reconocimiento de los empleados de acuerdo a la inversión que han dado a la organización a través de su empleo, haciendo que estos entiendan que perderían su tiempo y esfuerzo si salen de la organización, o que las opciones de alternativas son limitadas en comparación a su estado actual. (Allen y Meyer, 1991). Es decir el costo que representa abandonar la organización, asumiendo que el empleado reconoce que existe dicho costo. (Allen y Meyer, 1997). Este compromiso se presenta cuando la persona se siente obligada a permanecer en la organización por los beneficios que recibe o porque no consigue otro empleo (Spector, 2002, c.p, De Gouveia y Rivero, 2011). También revela el apego material que el trabajador tiene con la empresa. (Conchado y Dávila, 2011).

Por otro lado si la empresa brinda a sus trabajadores una calidad de vida laboral donde exista condiciones favorables que protejan y promuevan la satisfacción de los empleados mediante recompensas, seguridad laboral y oportunidades de trabajo, los empleados sentirán un compromiso de tipo normativo, ya que estos se sienten con la obligación de permanecer en la organización por la oportunidad que le dio ésta de laborar allí y por las recompensas que han recibido por cumplir su trabajo. Es decir que los empleados reflejan la gratitud que sienten con la empresa por los beneficios que han obtenido, y por ello responden recíprocamente no retirándose de esta (Conchado y Dávila, 2011).

Esto se debe a la lealtad que tiene el empleado con la organización como pago por recibir ciertas prestaciones, este tipo de compromiso desarrolla un fuerte sentimiento de permanecer en la institución, como efecto de experimentar una sensación de deuda hacia la organización por haberle dado una oportunidad y recompensa que fue valorada por el trabajador (García e Ibarra, s/f). Además el compromiso normativo se genera por los valores personales que poseen lo empleados y las obligaciones que estos sienten que tienen con el empleador al momento que ingresan a la organización. (Spector, 2002)

La calidad de vida laboral busca mejorar la dignidad del empleado, realizar cambios culturales y brindar oportunidades de desarrollo y de progreso personal para que el individuo esté en capacidad de enfrentar nuevos retos y pueda sentirse motivado a cumplir los objetivos organizacionales gracias a la nueva carga de responsabilidades que se le ha otorgado, esto hace que empleado se sienta comprometido a incrementar su nivel de desempeño, lo que favorece a la organización ya que esto genera un impacto positivo en la productividad de la empresa, en la calidad de sus productos y en los procesos de la organización. (Guerrero et al, 2006)

Para gozar de un alto nivel de calidad de vida laboral, el individuo debe tener la posibilidad de ocupar un cargo que corresponda con su capacidad y vocación, con el objetivo de desarrollar conocimientos y experiencias que le permita al empleado fomentar su creatividad, autonomía e iniciativas para la resolución de problemas, haciendo que éste se comprometa con su trabajo, disfrute realizarlo y se sienta a gusto en él. (González, 2006)

Es importante que exista calidad de vida laboral en los trabajadores de una organización ya que ésta otorga beneficios tanto a los individuos como a las empresas. La calidad de vida laboral permite a los trabajadores desarrollarse y evolucionar dentro de la organización, haciendo que el personal de ésta posea una alta autoestima, motivación, confianza y seguridad en el ambiente en que laboran. Gracias a la inversión y atención que prestan las organizaciones a sus empleados hacen que estos alcancen un mayor desempeño, eficacia y eficiencia en sus puestos de trabajo. También la calidad de vida laboral ofrece a los trabajadores unas condiciones de trabajo en las que puedan desenvolverse con un menor riesgo de tener accidentes y enfermedades. Por estas razones antes mencionadas el empleado forja un compromiso con la organización, ya que éste se siente identificado con la empresa en la que labora y busca permanecer en ésta, tanto en las condiciones favorables como desfavorables por las que pueda pasar la organización, esto trae como consecuencia que los niveles de rotación y ausentismo disminuyan, haciendo que los costos por capacitar y adiestrar al personal de la empresa sean menores, debido a que la cantidad de nuevos ingresos a la organización serán reducidos. También el tiempo de ocio de los trabajadores disminuirá, así como las quejas que estos pueden tener en relación a sus condiciones de

trabajo, generando en los empleados un alto nivel de satisfacción y un mejor desenvolvimiento de estos en sus roles y funciones. (Córdoba, s/f)

4. Franquicias

El origen de la palabra franquicia nace en la Edad Media, época en la cual un soberano otorgaba un privilegio a sus súbditos, (“cartas francas”) los cuales gracias a éste privilegio podían realizar en determinadas zonas del reino actividades tales como la pesca y la caza. Estos privilegios se designaban utilizando el término “franc”. Sin embargo después del triunfo de la Revolución Francesa, la palabra franquicia desaparece junto con los privilegios otorgados a los nobles, y no es hasta el siglo XIX, tras la guerra civil, que renace en Estados Unidos pero con una concepción diferente. (Grillo, 2008)

El primer acontecimiento de franquicia en los Estados Unidos fue el otorgamiento a particulares, por vía legislativa para la explotación de algunos servicios públicos, como fue el caso de los ferrocarriles y los bancos. Luego en la década de 1850 a 1860 la Singer Sewing Machine Company para dar solución a los problemas que afrontaba con la distribución de sus máquinas decidió cambiar la estructura básica de su funcionamiento y con ello sembró las bases del sistema actual de franquicias, habiendo sido ésta una franquicia de producto y marca. Posteriormente la Coca Cola, la General Motors, y la empresa Hertz Rent a Car comenzaron a utilizar esta manera de reproducir y desarrollar su negocio. (Grillo, 2008)

En este sentido el gran auge de las franquicias en Estados Unidos se produce después de la Segunda Guerra Mundial cuando miles de soldados regresaron de la guerra y necesitaban incorporarse de nuevo en la sociedad. Sin embargo el hecho de que no tuvieran conocimientos comerciales ni formación profesional les trajo un gran problema al momento de encontrar trabajo, pero como en su mayoría disponían de capital monetario, decidieron poner negocios en régimen de franquicias, lo cual garantizaba el asesoramiento de otras personas más preparadas. (Grillo, 2008)

Por otro lado, el crecimiento repentino de la población norteamericana junto con el incremento del poder adquisitivo de los consumidores, generó una fuerte demanda de una

variada gama de productos, al mismo tiempo que los avances tecnológicos permitieron la creación de nuevos productos y servicios, es decir, para ese momento el ambiente era el idóneo para el desarrollo de las franquicias. (Grillo, 2008)

Kiser (2009) determinó una serie de tipos de franquicias, las cuales son:

- Franquicia Industrial: también llamada de producción. Aquí se le otorga al franquiciado el derecho de fabricar y distribuir productos de acuerdo a las indicaciones del franquiciante, y bajo su misma marca.
- Franquicia de distribución: Aquí el franquiciador provee insumos o productos que vende al franquiciado, ya sea porque los produce, importa o distribuye los mismos. Es el típico caso de tiendas de ropa, de pinturas, de productos de salud y de productos de belleza.
- Franquicia de servicios: en este tipo de franquicia no hay productos. Existe una prestación de servicios a los consumidores. Ejemplo: hotelería, estética, idiomas, peluquería, entre otros.
- Franquicia maestra: se da cuando la franquicia inicia un proceso de expansión, especialmente cuando las empresas empiezan a exportar sus conceptos, otorgando sus franquicias a un solo inversionista que abarca usualmente un país específico, un grupo de países o continentes. A este inversionista se le llama “franquiciado maestro”, que tendrá algunas obligaciones, como abrir unidades propias en un principio, pero luego tendrá la posibilidad de subfranquiciar el territorio a inversionistas locales, actuando a su vez como franquiciante en su territorio asignado.
- Franquicia individual: aquí se deberá otorgar un pequeño territorio en carácter de exclusividad, con la finalidad de garantizar que el franquiciador no abra otros puntos, propios o franquiciados, compitiendo o canibalizando la oferta, dicho de otra manera, creando una mayor competencia entre franquiciados, lo que restaría ganancia a todos.
- Multifranquicia: en este tipo de franquicia el franquiciado dirige más de un punto de una sola marca.

- Plurifranquicia: aquí el franquiciado dirige varias franquicias de diferentes marcas. También es el caso del grupo Delosi, empresa peruana que maneja marcas como KFC, Burger King, Pizza Hut, Starbucks, entre otros.
- Franquicias sociales: son una nueva categoría de franquicias incorporada recientemente. Nace como fruto de la “responsabilidad social” de las empresas y obedece más criterios filantrópicos que a criterios mercantiles.

Ahora bien, para el caso en específico de Venezuela, las franquicias aparecen en la década de los 70 para convertirse en una serie de negocios que en la actualidad suelen asociarse con atributos como calidad y excelencia en productos y servicios. En este sentido Riera (2005, c.p, Trestini, 2010) ha dividido la evolución de las franquicias en Venezuela en 4 etapas:

- Primera etapa: entre la década de los 70 y los 80. Se caracterizó por la entrada de grandes empresas internacionales con sus marcas al país, las cuales concretaron negocios con grupos económicos importantes que adquirieron la franquicia en el exterior. Por ejemplo: “Kentucky Fried Chicken”, “Burger King” y “Pizza Hut” (Olmos y Rivas, 2004, c.p, Trestini, 2010).
- Segunda etapa: década de los 80. Algunos empresarios venezolanos continúan adquiriendo franquicias internacionales, como “Mc Donalds” y “ Central Parking System”, las cuales procedían de Estados Unidos; mientras que por su parte, empresarios nacionales franquiciaron sus negocios, como ejemplo tenemos a “Chip a Cookie”, “Graffitt”, y “Pollo Sabroso”. (Trestini, 2010)
- Tercera etapa: Década de los 90. Se caracteriza por la proliferación de franquicias en el país, así como la aparición de la denominada “franquicia chatarra” y acciones oportunistas de ciertos empresarios. (Trestini, 2010)
- Cuarta etapa: se produce en el 2003 cuando se da la consolidación y madurez del mercado, una vez concluido el paro nacional. El crecimiento de las marcas no fue el mismo que en los años anteriores. (Trestini, 2010)

5. Cámara Venezolana de Franquicias

La Cámara Venezolana de Franquicia (Profranquicias), es una asociación privada, sin fines de lucro, que fue creada por un grupo de empresas franquiciante con el objetivo de promover y fomentar el desarrollo de este tipo de negocios en Venezuela, de estrechar los vínculos entre los representantes del sector, y el de difundir el conocimiento de este tipo de negocios. Desde su fundación en 1998, Profranquicias ha logrado consolidarse como una de las cámaras sectoriales con mayor representatividad en Venezuela. Actualmente constituyen un total de 120 empresas, lo cual equivale al 70% de las unidades franquiciadas que funcionan en el mercado local. (Cámara Venezolana de Franquicias, s/f)

Profranquicias ha tenido como visión ser el eje motor del desarrollo empresarial venezolano, y como misión la de fomentar el desarrollo ético y competitivo del sistema de franquicias de Venezuela. (Cámara Venezolana de Franquicias,s/f)

Las funciones de profranquicias se basan en:

- La agrupación representativa de las empresas franquiciantes
- El acceso e intercambio de información
- La relación con otras instituciones nacionales e internacionales
- El promover oportunidades de negocios
- La representación nacional e internacional
- Crear acceso a asesoramiento especializado
- La participación en cursos, seminarios y congresos
- Ser centro de resolución de conflictos
- La certificación de empresas
- El desarrollo de programas de responsabilidad social
- El desarrollo de soluciones profesionales (Cámara Venezolana de Franquicias,s/f)

Profranquicias considera a las franquicias como un método utilizado por muchas empresas para distribuir productos y servicios a través de una cadena de negocios

independientes, las cuales son operadas por terceros. El operador independiente desarrolla su actividad comercial vendiendo los productos y servicios de la empresa franquiciadora, utiliza sus métodos de marketing, y aprovecha el reconocimiento de marca con la que ésta cuenta. (Cámara Venezolana de Franquicias,s/f)

La Cámara Venezolana de Franquicias cataloga a las franquicias en: Agencia inmobiliaria, construcción y mobiliario, distribución de alimentos y licorerías, estética-perfumería-cosmética, fotografía, fundaciones e instituciones sin fines de lucro, comida rápida, cafés-bebidas-postres, gimnasio y deportes, joyería-bisutería-relojes, juguetería y regalos, librerías y tiendas de conveniencia, moda y confección, publicidad y comunicación, salud-farmacia-dietética, servicios profesionales, servicios varios, telecomunicaciones-mensajería-copiado, tintorería y arreglos de prendas, otras. (Cámara Venezolana de Franquicias,s/f)

6. Notas sobre la calidad de vida laboral y el compromiso organizacional en los trabajadores de franquicias.

Venezuela actualmente está confrontando serios problemas en materia de empleo, esto se ve reflejado en profesionales, técnicos, trabajadores o estudiantes los cuales tienen pocas oportunidades de acceder a un empleo en condiciones decentes. Debido a estos problemas, nuestro mercado laboral viene exhibiendo en los últimos años el formato de negocios de las franquicias, considerado un camino de grandes expectativas, tanto para quienes están desempleados como para quienes buscan empleo por vez primera. De igual forma, las franquicias también sirven como una alternativa para quien aspira convertirse en empresario de estos tiempos modernos (Hernández y Romero, 2004).

Al hablar de franquicias es importante el conocer las condiciones de trabajo que se viven en estos establecimientos. Cuando hablamos de condiciones de trabajo nos estamos refiriendo al conjunto de elementos que, en función de nuestro ordenamiento legal laboral, se consideran derechos de quien se encuentra subordinado a un patrono. Estos derechos abarcan, dentro de los básicos: salario mínimo, vacaciones, descanso, estabilidad laboral, contratos de trabajo firmados, jornada laboral y beneficios socioeconómicos que el patrono

no debe eludir (INCE, LPH, Paro forzoso, Seguro Social, etc). Con respecto al salario este puede ser: salario mínimo, pago por horas de trabajo, pago de comisión por ventas o salario mínimo más el 1% por las ventas. (Hernández y Romero, 2004)

De acuerdo con la ley Procompetencia, hay una serie de artículos que el sistema de franquiciado viola, por ejemplo: obliga a la empresa franquiciada a vender un determinado tipo de producto (restricción a la competencia), deben venderlos a unos precios sugeridos u obligados (cartelización de precios), no pueden competir en una geografía distinta al punto dado (restricción a la competencia) e incluso la misma franquicia se obliga a no participar directamente en el punto garantizado de la zona exclusiva dada (restricción de la competencia). (Montilla y Perdomo, 2004, c.p. Aponte, 2007)

Ahora bien, con respecto a la forma de trabajo que se vive en las franquicias, viéndolo desde una perspectiva objetiva se puede decir que el tipo de empleo que ofertan es precario, no porque no exista la posibilidad técnica de garantizar condiciones mínimas en términos de derecho laboral, sino porque en estas circunstancias el rol supervisor del Estado venezolano ha resultado errático, ya que no ha hecho un seguimiento sistemático adecuado para este tipo de organizaciones. A esto se agrega el hecho de que estos trabajadores formales, han estado ausentes de cualquier acción solidaria por parte de las organizaciones sindicales nacionales. El sindicato venezolano o las centrales sindicales del país, muy poca atención han prestado a lo que son las condiciones de trabajo que se viven en estos establecimientos. (Hernández y Romero, 2004)

Por lo general se trata de empleos inestables, mal remunerados, de poca o casi ninguna cobertura social, donde la rotación del personal es alta y de escaso apego a las normas vigentes en materia de higiene ocupacional. En las franquicias el contrato de trabajo es una formalidad de difícil cumplimiento. Por el contrario, el contrato oral es recurrente y la “renovación” del mismo puede prolongarse hasta por más de 12 meses. En muy pocas oportunidades se honran los pagos de las horas extras y una forma de compensarlas es a través de la figura de las comidas cuando se prolonga la jornada laboral. (Hernández y Romero, 2004)

Las condiciones físicas que se le imponen a muchos de estos trabajadores nos hablan de 8 a 10 horas de pie, de intensas temperaturas en cuanto a dispositivos como el aire acondicionado o a la intemperie en calles y avenidas, al manejo de químicos sin resguardo o a la exposición de hornos, planchas y cocinas. El trabajador de este tipo de negocio, es un ser desprovisto de toda protección socio-laboral. Son muy pocos los que cuentan con el respaldo del Seguro Social, el INCE o el Paro Forzoso. En algunos casos se les retiene el pago por estos sistemas de seguridad social, pero no se les otorga la constancia respectiva (Hernández y Romero, 2004)

La eficiencia y eficacia de un negocio no sólo se miden por las habilidades y destrezas de la gerencia en la forma de recuperación del capital invertido, sino también en el buen manejo del factor trabajo. Tener trabajadores satisfechos y con altos grados de identificación y compromiso con la empresa, depende, básicamente, de las formas de como éstos son compensados en la relación laboral. Actuar con apego a la normativa laboral, garantizando el disfrute de los derechos que cada trabajador tiene, es una garantía indiscutible en el éxito de cualquier negocio. La calidad del servicio la percibe el cliente, sobre la base de los trabajadores estables y dispuestos a cualquier esfuerzo mayor. Esto debe entenderlo el empleador como estrategia indispensable para el incremento de la productividad. (Hernández y Romero, 2004)

CAPÍTULO IV

MARCO METODOLÓGICO

1. Tipo de Investigación

Los estudios correlacionales son aquellos que “tienen como propósito medir el grado de relación que exista entre dos o más conceptos o variables en un contexto particular”, es decir, “saber cómo se puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otra u otras variables relacionadas”. (Hernández, Fernández y Baptista, 1991, pp. 63).

En este sentido, esta investigación es correlacional debido a que lo que se pretendió fue medir el grado de relación que puede existir entre la calidad de vida laboral y el compromiso organizacional en franquicias de comida rápida del Centro Comercial Tolón de las Mercedes, municipio Baruta, área metropolitana de Caracas, para el año 2014.

2. Tipo de diseño

El diseño de una investigación se refiere a un plan global de estudio que debe integrar de un modo coherente y adecuado las técnicas de recolección de datos, el análisis previo y los objetivos de la investigación. El diseño permite resolver las preguntas que se originan en el estudio, estableciendo los pasos que debe seguir el investigador para contestar las preguntas planteadas (Alvira, 1996).

La presente investigación se caracterizó por ser no experimental (Expost- Facto), ya que se buscó recoger información sin manipular deliberadamente las variables, es decir, no se hace variar intencionalmente la variable independiente. Lo que se hace es observar los

fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para posteriormente ser analizados. (Hernández, Fernández y Baptista, 1991)

En un estudio no experimental no se construye ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, que no han sido provocadas intencionalmente por el investigador. Las variables independientes ya han ocurrido y no pueden ser manipuladas, es decir, el investigador no puede influir sobre dichas variables porque ya sucedieron, al igual que sus efectos. (Hernández, Fernández y Baptista, 1991).

Dado que la recolección de datos se efectuó en un solo momento y en un tiempo único, el diseño es de tipo transversal, cuyo propósito fue describir variables, y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. (Hernández, Fernández y Baptista, 1991).

3. Unidad de análisis, población y muestra.

“La unidad de análisis corresponde a la entidad mayor o representativa de lo que va a ser objeto específico de estudio en una medición y se refiere al qué o quién es objeto de interés en una investigación” (Merino, 2007). En este estudio la unidad de análisis estuvo conformada por los empleados de todos los niveles de cargo de franquicias de comida rápida del sector metropolitano de Caracas, ubicados en el municipio Baruta en el centro comercial el Tolón, en las Mercedes. Se tomaron en cuenta para esta investigación las siguientes diecinueve (19) franquicias: Mc Donald’s, Subway, Soledad (comida árabe), Ristorante Terra Magica, Sukihana Express, Salsa fiesta (fresh mexican grill), Wendys, Cajun Grill, Yogen Früz, Churro manía, Arturo Express, Chip-a-cookie, Full Pizza, Arroyo express, Bonsai sushi (centro de comida rápida japonesa), Salsabroso costillas & wraps, Chipis Burger y Polmodoros.

La población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones relacionadas directamente con la investigación (Hernández, Fernández y Baptista, 2003), y ésta puede ser finita o infinita. La población de este estudio está

constituida por el número total de casos que correspondieron a los criterios definidos en la unidad de análisis, dicho número está comprendido entre 6 a 7 personas por cada franquicia, con lo que se obtendría un total de 130 personas aproximadamente.

Para De Gouvieda y Rivero (2011) “La muestra es, en esencia un subgrupo de la población”, ésta debe ser representativa para que los resultados que arroje sean significativos y de utilidad para el estudio y otros investigadores. En el presente estudio no se efectuó un muestreo debido a que se trabajó con toda la población, por lo que se procedió a realizar un censo, entendiendo a este como “un método de recolección de datos mediante el cual la información se obtiene revelando la totalidad de los elementos que componen la población o universo bajo estudio (Instituto Nacional de Estadística y Censo de Argentina, 2001).

4. Variables: Definición conceptual y operacional

4.1. Calidad de Vida Laboral

- **Definición Conceptual:** representa el grado de satisfacción de las necesidades de los miembros de la empresa mediante su actividad en ella, en el trabajo la calidad de vida va a determinarse por la satisfacción que el empleado siente con relación a las circunstancias que rodean sus actividades laborales (Chiavenato, 1994)

- **Definición operacional:** para el presente estudio se tomó como referencia la operacionalización de la variable calidad de vida laboral empleada por García (2007), quien usó como base teórica para la elaboración de su instrumento, la realizada previamente por Valdez (1989).

Para poder medir una variable es necesario desglosarla en sus dimensiones, y luego en indicadores los cuales son mensurables y permiten operacionalizar la variable. Las dimensiones en que se va a dividir la calidad de vida laboral son:

- 1) Nivel de remuneración: puede ser logrado por la suficiencia de ingresos que permiten mantener un estándar social aceptable para vivir; minimizando la diferencia entre el pago de ejecutivos y trabajadores por hora; y además pagando a una tasa que sea proporcional al número de trabajos que un empleado puede realizar bien, en vez de solo tomar en cuenta la cantidad de trabajo que este hace. Se divide en:
 - 1.1) Compensación justa, suficiente y satisfactoria
 - 1.2) Compensación basada en rendimiento o actividad
 - 1.3) Compensación equitativa internamente y competitiva externamente (García, 2007).

- 2) Condiciones de seguridad y bienestar en el trabajo: las condiciones de trabajo deben evitar que el trabajador realice sus labores en un ambiente que puedan poner en riesgo su salud y su integridad, así mismo debe cuidarse que las exigencias del puesto de trabajo estén acordes a la edad y a la capacidad física y psicosocial del trabajador. (Valdéz, 1989, c.p. Lozza y Parés, 2009). Se dividen en:
 - 2.1) Entorno físico, biológico, químico y ergonómico seguro y agradable para trabajar.
 - 2.2) Aspectos y riesgos psicosociales.
 - 2.3) Programas de prevención y adiestramiento. (García, 2007)

- 3) Oportunidades para usar y desarrollar las capacidades humanas: abarcan ciertos aspectos que estimulan e incentivan al trabajador a realizar su mejor esfuerzo en su puesto de trabajo para satisfacer las necesidades de autorrealización (Valdéz, 1989, c.p. Lozza y Parés, 2009). Se dividen en:
 - 3.1) Autonomía: poder para tomar decisiones concernientes a las actividades relacionadas al puesto de trabajo.
 - 3.2) Variedad de Aptitudes: un trabajo que facilite el desarrollo de las diferentes aptitudes y habilidades del trabajador, evitando que caiga en trabajos repetitivos y monótonos.

3.3) Información y Retroalimentación: el empleado debe tener visión acerca del impacto que producen las tareas que realiza en la organización.

3.4) Responsabilidades creativas y satisfactorias del puesto

3.5) Planteamiento del trabajo: el trabajo está comprendido tanto por su planteamiento como su ejecución (Valdéz, 1989, c.p. Lozza y Parés, 2009).

- 4) Oportunidades de progreso y estabilidad en el empleo: abarca la asignación de trabajo y propósitos educacionales para expandir las capacidades del trabajador; en adquirir una nueva habilidad o conocimiento para futuros trabajos; en tener oportunidades de ascenso; y estabilidad en el empleo o en el ingreso asociado al trabajo (García, 2007). Se divide en:

4.1) Nivel de desarrollo y aprendizaje: explotación y profundización de las capacidades del trabajador.

4.2) Oportunidades de progreso y ascenso rápido: posibilidad de ascenso dentro de la organización.

4.3) Estabilidad: sensación de tranquilidad aportada por la garantía de permanencia en el puesto de trabajo y su remuneración. (Valdéz, 1989, c.p. Lozza y Parés, 2009).

- 5) Integración social en la organización: se refiere a la igualdad, movilidad, apoyo cara a cara a los grupos o equipos de trabajo, liberarse de prejuicios, y que exista un sentido de comunidad en la organización (García, 2007). Se divide en:

5.1) Compañerismo: sentimiento de igualdad y ausencia de segregaciones

5.2) Espíritu de equipo: sensación de unidad dentro del grupo de trabajo.

5.3) Comunicación abierta entre los trabajadores (Valdéz, 1989, c.p. Lozza y Parés, 2009).

- 6) Balance entre trabajo y vida privada: las exigencias del puesto de trabajo no deben afectar el tiempo de ocio ni el tiempo familiar; y que las oportunidades de ascenso no requieran frecuentemente cambios geográficos. Se dividen en:
 - 6.1) Distribución, dedicación y satisfacción del tiempo libre.
 - 6.2) Elección de los horarios de trabajo y del tiempo libre.
 - 6.3) Trabajos en tiempo extra, nocturnos y fines de semana (García, 2007)

- 7) Significado social de la actividad del empleo: se refiere a la percepción que tiene el trabajador acerca de la empresa donde labora, aspectos referentes a si ésta es un ente responsable en lo que respecta a sus actividades, eliminación de desechos, técnicas de comercialización, prácticas de empleo, relaciones con los países en desarrollo, participación en campañas políticas, entre otras (Valdéz, 1989, c.p. Lozza y Parés, 2009). Se divide en:
 - 7.1) Actividades socialmente responsables
 - 7.2) Significado social de la actividad del empleado
 - 7.3) Actividades medio ambientales responsables (García, 2007)

Tabla 3. Operacionalización de la variable calidad de vida laboral (García, 2007)

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Calidad de vida Laboral	1. Nivel de remuneración	1.1 Compensación económica justa, suficiente y satisfactoria	1, 4, 38
		1.2 Compensación basada en rendimiento o actividad	2, 3, 5
		1.3 Compensación equitativa internamente y competitiva externamente	6, 40
	2. Condiciones de seguridad y bienestar en el trabajo	2.1 Entorno físico, biológico, químico y ergonómico seguro y agradable para trabajar	7, 9, 10, 11, 39, 41
		2.2 Aspectos y riesgos psicosociales	8
		2.3 Programas de prevención y adiestramiento	52
	3. Oportunidades para usar y desarrollar las capacidades humanas	3.1 Autonomía	12
		3.2 Variedad de aptitudes	14
		3.3 Información y retroalimentación	16, 17, 53
		3.4 Responsabilidades creativas y satisfactorias del puesto	13, 15, 42, 43
		3.5 Planteamiento del trabajo	51
	4. Oportunidades de progreso y estabilidad en el empleo	4.1 Nivel de desarrollo y aprendizaje	20, 45, 54
		4.2 Oportunidades de progreso y ascenso rápido	18, 19, 44
		4.3 Estabilidad	21, 22, 23
	5. Integración social en la organización	5.1 Compañerismo	26, 55, 56
		5.2 Espíritu de equipo	27, 28, 29
		5.3 Comunicación abierta entre los trabajadores	24, 25
	6. Balance entre trabajo y vida privada	6.1 Distribución, dedicación y satisfacción del tiempo libre	46, 58
		6.2 Elección de los horarios del trabajo y del tiempo libre	30, 57
		6.3 Trabajos en tiempo extra, nocturno y fines de semana	47, 48, 49, 50
	7. Significado social de la actividad del empleo	7.1 Actividades socialmente responsables	31, 33, 35, 37
7.2 Significado social de la actividad del empleado		34, 36	
7.3 Actividades medioambientales responsables		32, 59	

4.2. Compromiso organizacional

- **Definición conceptual:** Estado psicológico que caracteriza las relaciones de los empleados con la organización, teniendo esto como consecuencia implicaciones en la decisión del individuo en continuar o dejar de permanecer en esta. (Brown, 2003)

- **Definición operacional:** Para establecer las dimensiones e indicadores del compromiso organizacional se utilizó el instrumento de medición de Paulin y Quintero (2006), quienes se apoyaron en el instrumento de Allen y Meyer presentado en su libro “Commitment in the workplace” (1997), adaptándolo a su investigación y realizándole mínimos cambios ya que tradujeron este instrumento al español. Por lo tanto las dimensiones o componentes del compromiso organizacional son:

1) Compromiso afectivo: “Refleja el apego emocional, la identificación e implicación con la organización” (De Gouveia y Rivero, 2011).

1.1) Sentimiento de permanencia a causa del ambiente de trabajo: el empleado disfruta del ambiente de trabajo en el que se desenvuelve, por lo que desea permanecer en la organización.

1.2) Vinculación afectiva con la organización: quiere decir que el empleado se identifica con la empresa debido a que ésta ha satisfecho sus expectativas emocionales y necesidades personales.

1.3) Solidaridad con los problemas de la organización: debido a que el trabajador crea un lazo emocional con la organización, éste busca dar su mejor esfuerzo para resolver las adversidades que se presenten en la empresa en la que trabaja.

2) Compromiso continuo: “Se refiere al conocimiento de los costos asociados con dejar la organización” (De Gouveia y Rivero, 2011).

2.1) Deseos de permanencia a causa del tiempo, energía y trabajo invertido en la organización: el empleado desea permanecer en la organización debido a que ha dedicado un gran esfuerzo y tiempo para cumplir con los roles y funciones del cargo que ejerce.

2.2) Dificultad para conseguir un nuevo empleo: el trabajador ha invertido tiempo y esfuerzo en la organización y reconoce que puede existir un costo por abandonar su trabajo, ya que existe la posibilidad de no encontrar un mejor cargo con mayores beneficios en comparación al que tiene actualmente y además corre el riesgo de no conseguir un empleo en otra empresa.

2.3) Necesidad de poseer una fuente de ingreso estable: ya que el empleado posee una larga trayectoria en la organización se le dificulta encontrar un nuevo empleo y con mejores condiciones, por lo que se siente comprometido a no abandonar la empresa para así asegurar su bienestar.

3) Compromiso normativo: “Revela los sentimientos de obligación del colaborador de permanecer en la empresa” (De Gouveia y Rivero, 2011).

3.1) Sentimiento de obligación de permanencia en la organización: el trabajador quiere permanecer en la organización ya que se siente comprometido con ésta por las oportunidades que tuvo el individuo de laborar en unas condiciones de trabajo que lo mantuviera satisfecho y protegido.

3.2) Sentimiento de obligación hacia las personas que trabajan en la organización: el empleado siente que tiene una obligación con el empleador debido a la oportunidad que le dio éste de trabajar en la organización.

3.3) Sentimiento de retribución hacia la organización a causa de beneficios recibidos: El trabajador se siente obligado a permanecer en la organización por los beneficios que la empresa le ha otorgado por cumplir con su trabajo.

Tabla 4. Operacionalización de la variable compromiso organizacional. (Paulin y Quintero, 2006)

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Compromiso Organizacional	1. Compromiso Afectivo	1.1. Sentimiento de permanencia a causa del ambiente de trabajo.	6 y 9
		1.2. Vinculación afectiva con la organización.	12 y 14
		1.3. Solidaridad con los problemas de la organización.	15 y 18
	2. Compromiso Continuo	2.1. Deseos de permanencia a causa del tiempo, energía y trabajo invertido en la organización.	1 y 3
		2.2. Dificultad para conseguir un nuevo empleo.	4 y 5
		2.3. Necesidad de poseer una fuente de ingreso estable.	16 y 17
	3. Compromiso Normativo	3.1. Sentimiento de obligación de permanencia en la organización.	2 y 7
		3.2. Sentimiento de obligación hacia las personas que trabajan en la organización.	8 y 10
		3.3. Sentimiento de retribución hacia la organización a causa de beneficios recibidos.	11 y 13

5. Técnicas para la recolección, procedimiento y análisis de datos

La técnica que se utilizó en ésta investigación fue la encuesta, la cual está definida por Iván Thompson (2010) como un instrumento de la investigación que consiste en

obtener información de las personas encuestadas mediante el uso de cuestionarios diseñados en forma previa para la obtención de información específica.

Los instrumentos se basaron en dos cuestionarios, uno para medir el nivel de calidad de vida laboral, y otro para medir el nivel de compromiso en los empleados de las franquicias de comida rápida, ubicados en el municipio Baruta en el centro comercial el Tolón, en las Mercedes.

Ambos cuestionarios consisten en una encuesta aditiva, basada en la escala de Lickert, la cual puede definirse como un instrumento de medición o de recolección de datos que se utiliza en las investigaciones para medir actitudes. Consiste en un conjunto de ítems que plantea una serie de afirmaciones o juicios ante los cuales se solicita la reacción (favorable, desfavorable, positiva o negativa) de los individuos. (Malavé, 2007).

Dentro de los aspectos constitutivos de la escala de Lickert es importante resaltar que cada ítem tiene habitualmente cinco opciones de respuesta, donde las más usadas son: muy de acuerdo, de acuerdo, indeciso, en desacuerdo y muy en desacuerdo. (Malavé, 2007). La escala de Lickert debe reunir requisitos de validez para conocer el grado en que el instrumento en verdad mide la variable que se busca estudiar. (Hernández, 2005, c.p. García, 2007). También debe tener confiabilidad que se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados consistentes y coherentes. (Hernández, 2005, c.p. García, 2007).

En base a lo expuesto anteriormente se explicarán con detalle los cuestionarios que se utilizaron para medir las variables de estudio, con el fin de conocer que ítems, nivel de confiabilidad y validez tienen.

5.1. Calidad de Vida Laboral

Para la recolección de los datos que midieron la calidad de vida laboral, se empleó el instrumento de García (2007), el cual fue de utilidad para determinar el nivel de calidad de vida laboral en los trabajadores de las franquicias de comida rápida, con el fin de

emplear la estadística descriptiva para poder analizar los resultados. A dicho instrumento, en la presente investigación se le hicieron algunos ajustes en cuanto a la redacción de las afirmaciones o indicadores. (Anexo A)

El contenido del instrumento de García (2007) es el siguiente:

- ✓ Datos socio-demográficos acerca de la persona entrevistada: se recoge información sobre las principales características del informante (sexo, edad, antigüedad, educación y nivel organizacional).
- ✓ Datos cuantitativos sobre la variable Calidad de Vida Laboral, sus dimensiones e indicadores: se busca medir el nivel de Calidad de Vida Laboral existente en las franquicias a estudiar, mediante un listado de cincuenta y nueve (59) preguntas divididas en cuatro (4) áreas según el nivel de respuestas.
- ✓ Valoración de los trabajadores acerca de la importancia de las necesidades que conforman la Calidad de Vida en el Trabajo: escala que intenta medir el orden de importancia que para los empleados tienen las necesidades que integran la variable Calidad de Vida Laboral

El instrumento que se utilizó se presenta como una herramienta por medio de la cual se pudo obtener y relacionar una información de carácter objetivo sobre las situaciones reales de las actividades y relaciones que se producen en el lugar de trabajo, con una información de tipo subjetivo, como lo es la percepción que los trabajadores entrevistados tienen de sus condiciones y relaciones laborales.

El instrumento se divide en cuatro (4) etapas, donde cada etapa tiene una gama de respuestas de cinco (5) opciones preestablecidas. La puntuación asignada para cada categoría del instrumento fue la siguiente:

Tabla 5. Escala de medición de la variable calidad de vida laboral (Primera Etapa)

Totalmente en desacuerdo (TED)	1
En desacuerdo (ED)	2
Indeciso (I)	3
De acuerdo (DA)	4
Totalmente de acuerdo (TDA)	5

Si la persona indica que está totalmente de acuerdo (TDA) marcará entonces la opción 5, mientras que si expresa que está totalmente en desacuerdo (TED) marcará la opción 1.

Tabla 6. Escala de medición de la variable calidad de vida laboral (Segunda Etapa)

Muy insatisfecho (MI)	1
Insatisfecho (I)	2
Neutro (N)	3
Satisfecho (S)	4
Muy satisfecho (MS)	5

Si la persona indica que está muy satisfecho (MS) marcará entonces la opción 5, mientras que si expresa que está muy insatisfecho (MI) marcará la opción 1.

Tabla 7. Escala de medición de la variable calidad de vida laboral (Tercera Etapa)

Siempre (S)	1
Frecuentemente (F)	2
Algunas veces (AV)	3
Casi nunca (CN)	4
Nunca (N)	5

Si la persona quiere reflejar que su opción de respuesta es siempre (S) deberá marcar entonces la opción 1, mientras que si desea reflejar que su opción de respuesta es nunca (N) deberá marcar la opción 5.

Tabla 8. Escala de medición de la variable calidad de vida laboral (Cuarta Etapa)

Nunca (N)	1
Casi nunca (CN)	2
Algunas veces (AV)	3
Frecuentemente (F)	4
Siempre (S)	5

Si la persona quiere reflejar que su opción de respuesta es nunca (N) deberá marcar la opción 1, mientras que si desea reflejar que su opción de respuesta es siempre (S) deberá marcar la opción 5.

El instrumento de García (2007) fue revisado por tres profesores expertos en la materia, los cuales dieron sus opiniones e hicieron las correcciones pertinentes para que éste tuviera validez al momento de ser aplicado en el estudio.

Con respecto a la confiabilidad, García (2007) realizó una prueba piloto, la cual consistió en administrar el instrumento a una pequeña muestra de personas con características semejantes a la muestra que fue objetivo de investigación (Hernández, 2005, c.p. García, 2007). La prueba piloto fue aplicada el día 30 de octubre del año 2006 a 19 trabajadores de la empresa A, de los cuales once (11) eran de género femenino y ocho (8) eran de género masculino. Los empleados opinaron que dicha prueba les había parecido muy completa, comprensible y de un tiempo de duración adecuado para el número de preguntas, entre 10 a 20 minutos aproximadamente.

La confiabilidad se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados consistentes y coherentes. (Hernández, 2005, c.p. García, 2007). Para poder calcular la confiabilidad del instrumento, García (2007) utilizó el programa estadístico SPSS versión 12.0 para calcular el coeficiente Alfa de Cronbach, el cual arrojó los siguientes resultados:

Tabla 9. Alfa de Cronbach

	N	%
Válidos	19	100,0
Casos Excluidos	0	0,0
Total	19	100,0

Alfa de Cronbach	N de Items
0,934	59

Según De Gouveia y Rivero (2011) una escala para interpretar el coeficiente alfa (α) es la siguiente:

- $\alpha < 0,00$ indica confiabilidad inexistente
- $0,00 \leq \alpha \leq 0,20$ indica confiabilidad ligera
- $0,20 < \alpha \leq 0,40$ indica confiabilidad baja
- $0,40 < \alpha \leq 0,70$ indica confiabilidad mediana
- $0,70 < \alpha \leq 0,90$ indica confiabilidad alta
- $0,90 < \alpha \leq 1,00$ indica confiabilidad muy alta

Debido al alto índice arrojado, García (2007) tomó la decisión de no eliminar ningún reactivo, sin embargo le hizo algunos cambios para mejorar la comprensión del instrumento, entre los cuales tenemos:

- Se pusieron todos los ítems en primera persona
- Se agrego nivel organizacional que ocupa
- Se cambió el orden de la segunda, tercera y cuarta etapa.
- A los ítems 33 y 35 se les anexo la frase completa Responsabilidad Social Empresarial.
- Al ítem 59 se le realizó un cambio de redacción.
- A la pregunta extra se le hicieron cambios de redacción.

Ahora bien, para la presente investigación, se obtuvo un índice de confiabilidad (Alpha de Cronbach) de 0,933, lo cual refleja que la confiabilidad del instrumento aplicado es alta; es decir, la medición de la variable calidad de vida laboral en la población encuestada tiene un nivel alto de consistencia interna (Ver Anexo C).

5.2. Compromiso organizacional

Para determinar el grado de compromiso que puede existir en los empleados de franquicias de comida rápida, se aplicó el cuestionario que utilizaron Paulín y Quintero (2006) en su investigación, quienes se basaron en el instrumento de Allen y Meyer que describen en su obra “Commitment in the workplace” (1997). El instrumento está compuesto por 6 ítems para cada uno de los componentes del compromiso organizacional (afectivo, continuo y normativo), teniendo como total 18 ítems, los cuales se presentan en una escala tipo Lickert, de los cuales cuatro (4) son reversibles, es decir tres (3) forman parte del componente afectivo (ítems 14, 15 y 18) y uno (1) pertenece al componente normativo (ítem 10), a dichos ítems se les invierte la escala de puntuación. Los ítems se presentan como afirmaciones, donde los individuos objeto de estudio responden en base a cuatro categorías que van desde: Totalmente en desacuerdo (1) hasta Totalmente de acuerdo (4). A este instrumento, para su aplicación en el presente estudio se le hicieron algunas modificaciones en cuanto a redacción de las afirmaciones o indicadores.

Tabla 10. Escala de medición del compromiso organizacional (afectivo, continuo y normativo)

Categorías	Puntuación
Totalmente en desacuerdo (TED)	1
En desacuerdo (ED)	2
De acuerdo (DA)	3
Totalmente de acuerdo (TDA)	4

Tabla 11. Escala de medición del compromiso organizacional invertida

Categorías	Puntuación
Totalmente en desacuerdo	4
En desacuerdo	3
De acuerdo	2
Totalmente de acuerdo	1

Si la persona indica que está totalmente de acuerdo (TDA) marcará entonces la opción 1, mientras que si expresa que está totalmente en desacuerdo (TED) marcará la opción 4.

Para su validación el instrumento fue aplicado por Paulín y Quintero (2006) en una muestra de 125 trabajadores de una empresa del sector ferretero venezolano. Dicha validación se hizo a nivel de cada dimensión y a nivel de la variable en estudio, tomando en cuenta toda la muestra. Los mencionados investigadores utilizaron el programa estadístico SPSS versión 12.0 para calcular el coeficiente Alfa de Cronbach, el cual arrojó los siguientes resultados:

Tabla 12. Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	N de Items
0,81	18

Ahora bien, a efectos de la presente investigación se obtuvo un índice de confiabilidad (Alpha de Cronbach) de 0,731, lo cual señala que la confiabilidad del instrumento utilizado es alta; es decir, la medición de esta variable en la población encuestada tiene un nivel alto de consistencia interna (Ver Anexo D)

Para el procesamiento de los datos de la presente investigación se utilizó el programa SPSS versión 19.0, Windows y Excel 2007. Se efectuó un estudio estadístico de tipo descriptivo para las variables calidad de vida laboral y compromiso organizacional, y luego se realizó un análisis correlacional utilizando la Prueba Chi Cuadrado y el coeficiente de correlación de Spearman.

Se aplicó la Prueba Chicuadrado con el objetivo de saber “si existe una diferencia significativa entre un número observado de objetos o respuestas que caen en una de las categorías y un número esperado basado en la hipótesis nula” (Siegel y Castellan, 1995, p, 67). La Hipótesis Nula (H_0) “establece la proporción de objetos que caen en cada una de las categorías de la población supuesta” (Siegel y Castellan, 1995, p. 67). Para que se acepte la Hipótesis Nula (H_0) debe obtenerse un valor mayor a 0,05, lo que significa que las variables que se están correlacionando, en este caso la calidad de vida laboral y el compromiso organizacional, son independientes una de la otra y no se relacionan entre sí. Ahora bien, si el resultado arrojado es menor de 0,05, quiere decir que se acepta la Hipótesis Alternativa (H_1), lo cual refleja que sí existe una relación significativa entre las variables, y que además son dependientes una de la otra. En tal sentido, la Prueba Chi Cuadrado “evalúa el grado de correspondencia entre las observaciones observadas y esperadas en cada categoría” (Siegel y Castellan, 1995, p. 67).

Por otro lado, el coeficiente de correlación de Spearman busca conocer el grado de asociación entre las variables calidad de vida laboral y compromiso organizacional, las cuales han sido medidas en una escala ordinal donde los empleados de las franquicias de comida rápida pueden ser colocados en rangos de dos series ordenadas, con el fin de determinar si se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1). (Siegel y Castellan, 1995).

6. Factibilidad del estudio

Se consideró factible la realización de la presente investigación debido a que los empleados de las franquicias objeto de estudio, están ubicados en el Centro Comercial el Tolón, lo que facilitó la comunicación que debe tenerse con éstos, ya que se encuentran en un lugar que es de acceso para todo tipo de público, haciendo posible la aplicación de los instrumentos que son necesarios para conocer si existe o no relación entre las variables calidad de vida laboral y compromiso organizacional. Los instrumentos fueron aplicados en un horario de diez (10) de la mañana a once y media (11:30) de la mañana, esto se debe a que en ese período tienen poco movimiento o carga de trabajo, de tal manera de no interferir en sus labores diarias, y que puedan dedicar el tiempo necesario para responder los instrumentos y obtener los datos necesarios para el estudio. Asimismo, se contó con los recursos necesarios para llevar adelante la investigación.

7. Consideraciones éticas

- Los nombres de los participantes en la investigación permanecerán en anonimato, manteniendo su confidencialidad.
- La participación de las personas a quienes se les aplicarán el instrumento será de forma voluntaria.
- Los resultados de la investigación no generarán consecuencias negativas para las personas a quienes les sean aplicados los instrumentos de recolección de datos.
- En ningún caso se pretende ofender la privacidad de las personas y organizaciones participantes.
- Se tratará con el debido respeto la información a utilizar, respetando a los autores y sus fuentes.

CAPITULO V

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Se presenta a continuación el análisis de los resultados correspondientes a la investigación llevada a cabo. Es importante señalar que sólo se logró administrar 106 encuestas de las ciento treinta (130) pautadas para aplicar en las franquicias de comida rápida del Centro Comercial el Tolón, Las Mercedes. En primer lugar se muestra la descripción de los resultados obtenidos para cada dato demográfico, cuya medición forma parte del instrumento utilizado. Además de presentar los resultados de dichos datos demográficos tales como género, edad, antigüedad en la organización, nivel de educación y nivel de cargo de los trabajadores, se presentará su correlación con el compromiso organizacional. Seguidamente se analizará la variable calidad de vida laboral en los empleados de franquicias, dividida por dimensiones. Luego se mostrará el análisis de correlación entre la calidad de vida laboral y cada uno de los componentes del compromiso organizacional. Y por último se reflejará el análisis sobre la correlación entre la variable calidad de vida laboral y el compromiso organizacional.

El procesamiento, así como el análisis de resultados, se llevó a cabo a través del programa SPSS versión 19.0 y Microsoft Excel 2007. Los resultados que se presentan a continuación están acompañados de sus respectivas tablas y gráficos lo cual facilita su análisis y comprensión.

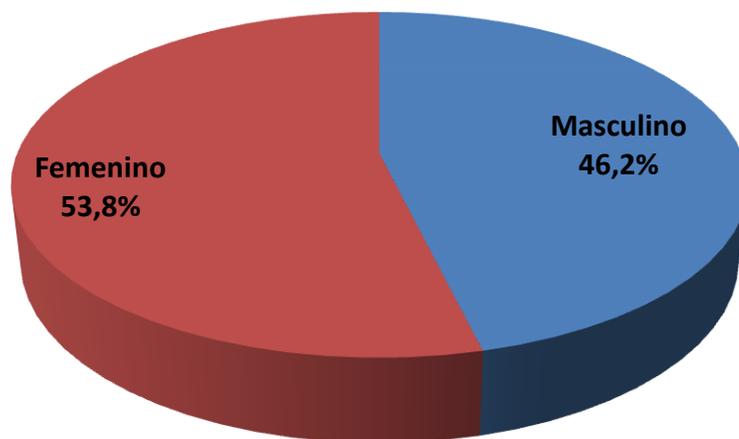
1. Estadística Descriptiva de los Datos Demográficos.

1.1 Género

Tabla 13. Distribución de la muestra según Género

Género	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	57	53,8%
Masculino	49	46,2%
Total	106	100%

Gráfico 1. Distribución de la muestra por Género

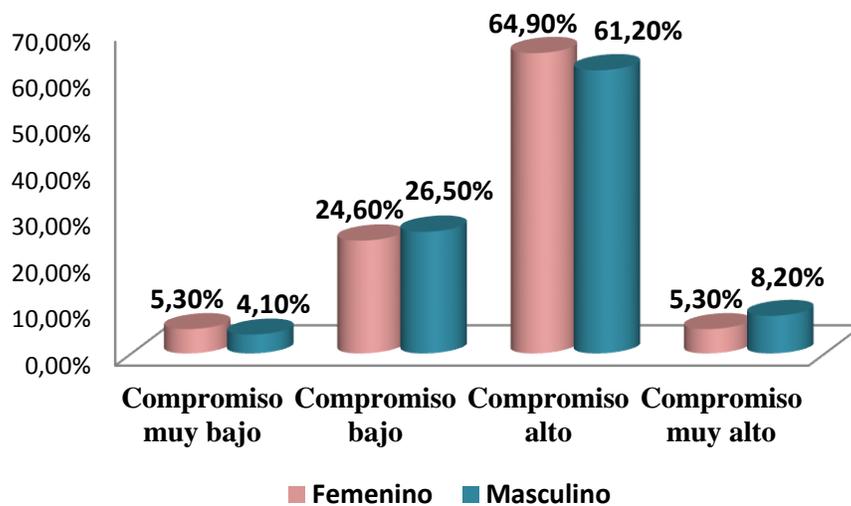


Como se puede observar en el cuadro y gráfico anterior, la mayoría de los trabajadores encuestados son del sexo femenino, representado por un 53,8% de la muestra, mientras que el 46,2% restante representa a la población de sexo masculino.

El gráfico que se muestra a continuación refleja la relación entre género y el compromiso organizacional, en el cual se puede observar un compromiso alto tanto para el

género femenino como para el masculino. Donde el alto compromiso del género femenino está representado por un 64,9%, comprendido por treinta y siete (37) mujeres de cincuenta y siete (57) que fueron encuestadas. Por otro lado el alto compromiso del género masculino viene representado por un 61,2%, comprendido por treinta (30) hombres de cuarenta y nueve (49) que fueron encuestados. A su vez, se puede observar que un 24,6% de las mujeres, catorce (14) de cincuenta y siete (57) encuestadas, y un 26,5% de los hombres, trece (13) de cuarenta y nueve (49) encuestados, mostraron tener un compromiso bajo. Por último se refleja el compromiso de tipo “muy bajo” con un 5,30% para las mujeres y un 4,10% para los hombres encuestados; y un compromiso “muy alto” de 5,30% para las mujeres y de un 8,20% para los hombres. En tal sentido, los resultados muestran un compromiso organizacional alto para ambos géneros.

Gráfico 2. Correlación entre el género y el compromiso organizacional

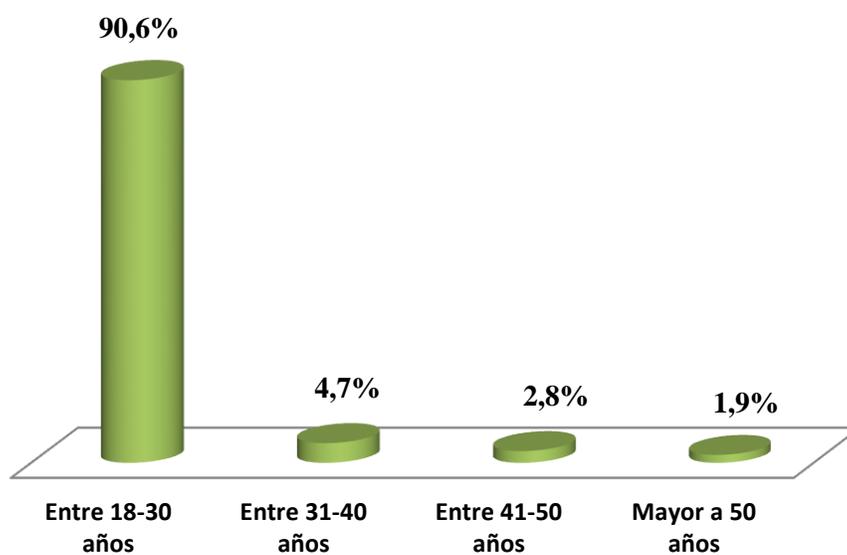


1.2 Edad

Tabla 14. Distribución de la muestra según grupo de edad

Grupo de edad	Frecuencia	Porcentaje
Entre 18-30 años	96	90,6%
Entre 31-40 años	5	4,7%
Entre 41-50 años	3	2,8%
Mayor a 50 años	2	1,9%
Total	106	100%

Gráfico 3. Distribución de la muestra según grupo de edad



La muestra fue agrupada en cuatro categorías con la finalidad de ayudar a obtener una mejor comprensión por parte del lector. En esta variable se puede apreciar, que la mayoría de los trabajadores oscilan entre los 18 y los 30 años de edad representados por un

90,6% de la muestra. Con un porcentaje de 4,7% se encuentran los trabajadores entre 31 y 40 años, luego con 2,8% los de 41 a 50 años, y por último los trabajadores mayores de 50 años presentaron un porcentaje de 1,9% de la muestra encuestada. Como puede apreciarse existe una mayoría contundente de personas jóvenes en la muestra.

La correlación entre los grupos de edad y el compromiso organizacional que se mostrarán a continuación, refleja que el compromiso preponderante es del tipo “alto” cuya mayor relación está reflejada en los trabajadores más jóvenes, es decir, los que tienen una edad comprendida entre los 18 y 30 años de edad. Dicho compromiso está representado por un 55,7% de toda la población encuestada. Seguido por un 3,8% comprendido en edades entre 31 y 40 años; y por último tenemos un 1,9% de este compromiso reflejado en dos grupos de edades, las comprendidas entre 41 y 50 años y para los mayores de 50 años de edad.

Gráfico 4. Correlación entre los grupos de edad y el compromiso organizacional

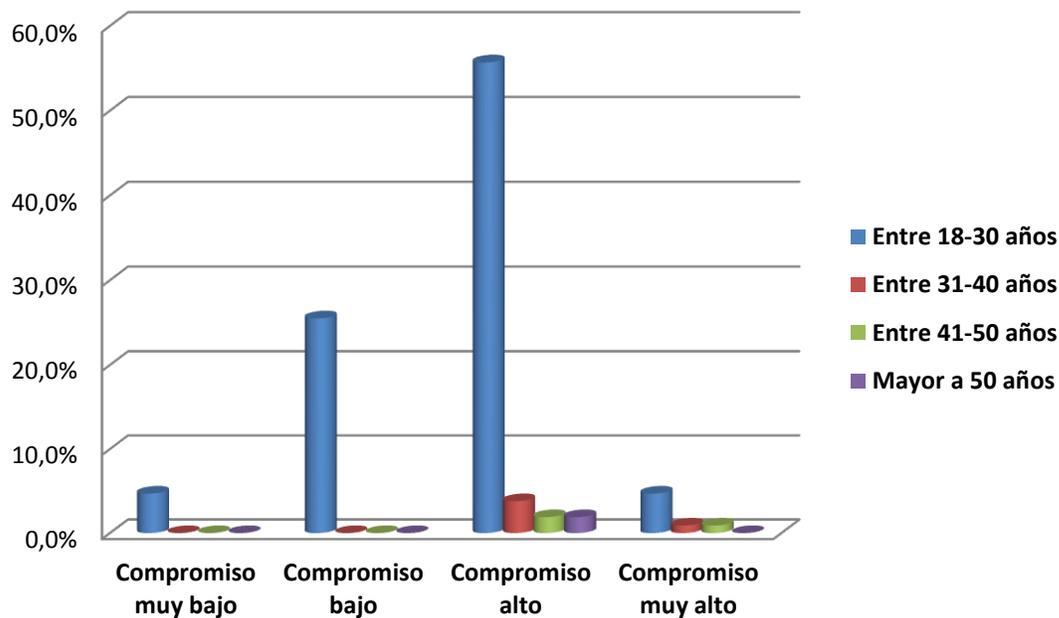


Tabla 15. Correlación porcentual entre los grupos de edad y el compromiso organizacional.

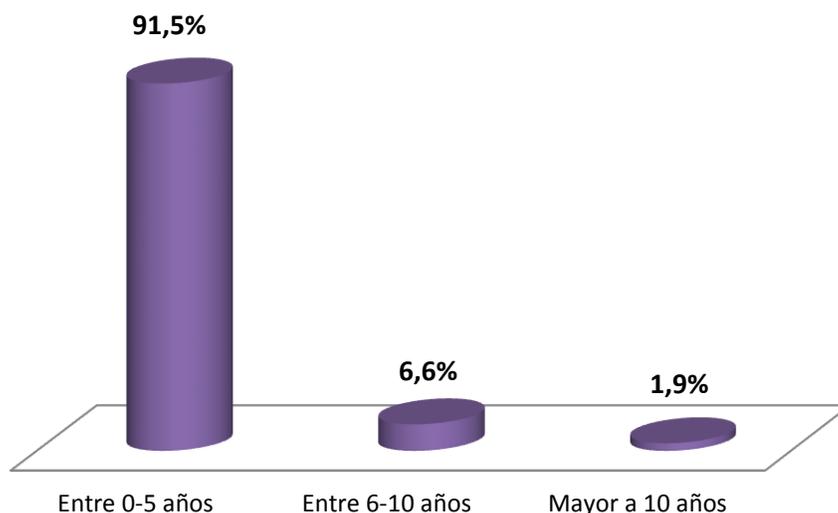
Grupos de edad	Compromiso muy bajo	Compromiso bajo	Compromiso alto	Compromiso muy alto	Total
Entre 18-30 años	4,7%	25,5%	55,7%	4,7%	90,6%
Entre 31-40 años	0,0%	0,0%	3,8%	0,9%	4,7%
Entre 41-50 años	0,0%	0,0%	1,9%	0,9%	2,8%
Mayor a 50 años	0,0%	0,0%	1,9%	0,0%	1,9%
Total	4,7%	25,5%	63,3%	6,5%	100,0%

1.3 Tiempo de antigüedad en la organización.

Tabla 16. Distribución de la muestra según Antigüedad

Antigüedad	Frecuencia	Porcentaje
Entre 0-5 años	97	91,5%
Entre 6-10 años	7	6,6%
Mayor a 10 años	2	1,9%
Total	106	100%

Gráfico 5. Distribución de la muestra por Antigüedad



Esta variable se estratificó en 3 categorías, siendo la primera empleados entre 0 a 5 años de antigüedad, la segunda empleados entre 6 a 10 años de antigüedad y la tercera representa a trabajadores con más de 10 años de antigüedad en la empresa. Como se puede observar, tanto en la tabla como en el gráfico anterior, un total de noventa y siete (97) trabajadores encuestados tienen entre 0 a 5 años de antigüedad en la empresa representado por un 91,5%, siete (7) tienen entre 6 a 10 años de antigüedad en la empresa representado por un 6,6%, y por último dos (2) trabajadores son los que tienen más de 10 años de antigüedad en la empresa, representados por el 1,9% de la muestra evaluada.

La correlación representada a continuación muestra la relación entre la antigüedad de los trabajadores y su compromiso con la organización, en la cual se puede observar que los trabajadores tienen en términos generales un compromiso de nivel “alto” en la organización para los diferentes niveles de antigüedad; donde los que tienen de 0 a 5 años de antigüedad son los más comprometidos con la organización con un 55,7%; seguidos por los que tienen de 6 a 10 años de antigüedad, con un compromiso “alto” representado por el 5,70%, y por último tenemos a los que llevan más de 10 años en la organización los cuales evidenciaron dicho compromiso con un 1,90%. Es importante tomar en cuenta que en la población encuestada el mayor número de personas corresponde a los que tienen menos

tiempo en la organización, en razón de ello los resultados arrojados reflejan que es el grupo más comprometido, aunque en realidad todos los grupos reflejaron estar comprometidos.

Gráfico 6. Correlación entre la antigüedad y el compromiso organizacional

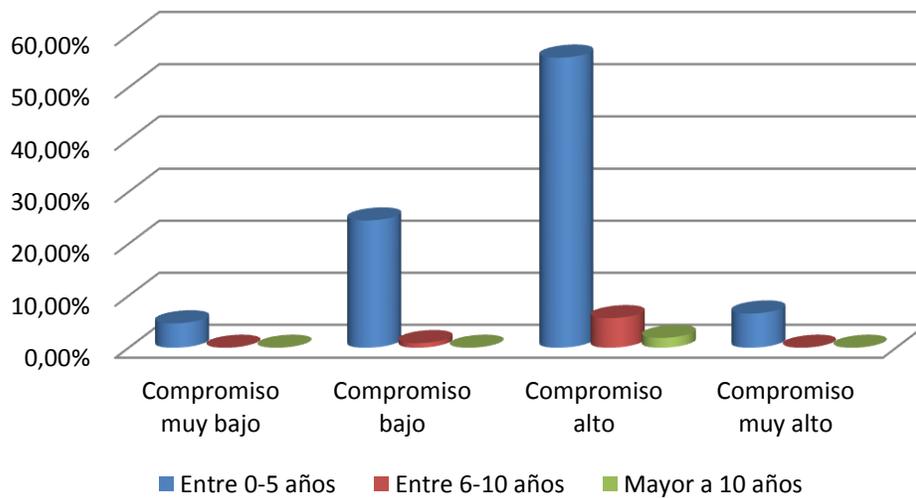


Tabla 17. Correlación porcentual entre la antigüedad y el compromiso organizacional.

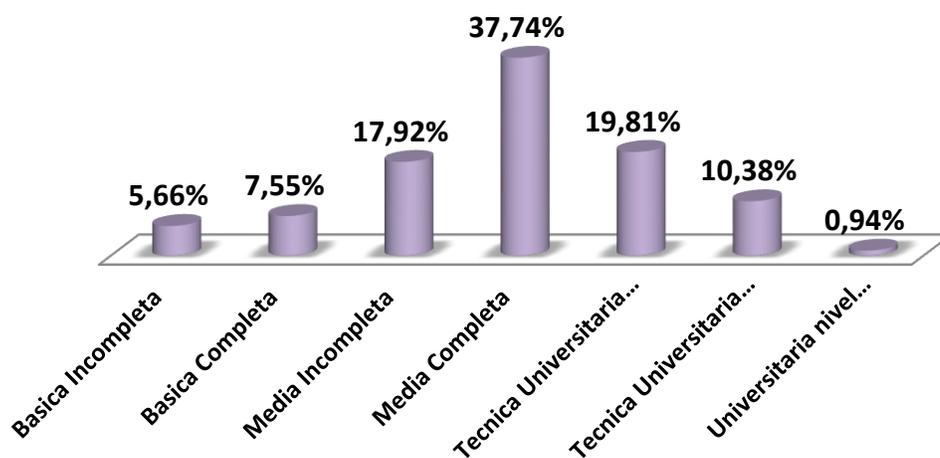
Antigüedad	Compromiso muy bajo	Compromiso bajo	Compromiso alto	Compromiso muy alto	Total
Entre 0-5 años	4,70%	24,50%	55,70%	6,60%	91,50%
Entre 6-10 años	0%	0,90%	5,70%	0%	7%
Mayor a 10 años	0%	0%	1,90%	0%	2%
Total	4,70%	25,40%	63,30%	6,60%	100,00%

1.4 Nivel de Educación

Tabla 18. Distribución de la muestra según Nivel de Educación

Nivel de Educación	Frecuencia	Porcentaje
Básica Incompleta	6	5,66%
Básica Completa	8	7,55%
Media Incompleta	19	17,92%
Media Completa	40	37,74%
Técnica Universitaria Incompleta	21	19,81%
Técnica Universitaria Completa	11	10,38%
Universitaria nivel pregrado	1	0,94%
Total	106	100,00%

Gráfico 7. Distribución de la muestra según Nivel de Educación



Esta variable se estratificó en 7 categorías las cuales se dividen en básica incompleta, básica completa, media incompleta, media completa, técnica universitaria incompleta, técnica universitaria completa y universitaria nivel pregrado. Como se puede observar, tanto en la tabla como en el gráfico anterior, un total de seis (6) trabajadores tienen un grado de instrucción de básica incompleta representado por el 5,66%, ocho (8) trabajadores tienen hasta básica completa representado por un 7,55%, diecinueve (19) trabajadores tienen hasta media incompleta representado por 17,92%, cuarenta (40) trabajadores tienen hasta media completa representado por el 37,74%, veinte un (21) trabajadores tienen hasta técnica universitaria incompleta representado por un 19,81%, once (11) trabajadores alcanzan a completar la técnica universitaria representado por 10,38%, y por último un (1) sólo trabajador alcanzó llegar al nivel pregrado universitario representado por 0,94% de la población encuestada. En conclusión podemos decir que la mayoría de la población encuestada logró completar el nivel de educación medio, es decir, completaron el bachillerato.

La correlación que se presenta a continuación muestra la relación entre el nivel de educación de los trabajadores y el compromiso que guardan con la organización, donde se puede observar que los trabajadores en su mayoría mostraron tener un nivel de compromiso alto, donde los que alcanzaron completar la educación media (bachillerato) son los que tienen en mayor grado el nivel de compromiso de tipo “alto” en la organización, representado por el 21,69%. Por otro lado con un 13,21% de dicho compromiso, se encuentran los trabajadores con nivel de educación media incompleta y técnica universitaria incompleta. Luego, los trabajadores con técnica universitaria completa quienes también mostraron este tipo compromiso en 8,49%, los que completaron básica representado por el 3,77%, y por último, los que no lograron completar básica con un compromiso de nivel “alto” representado por el 2,83% restante. Es importante recordar que el porcentaje del compromiso va a variar dependiendo del número de personas que pertenecen a un nivel determinado de educación, en este caso el nivel que contiene mayor cantidad de personas encuestadas es el de educación media completa, en razón de ello consecuentemente este es el nivel de educación que evidenció estar más comprometido con la organización. Sin embargo, los resultados obtenidos arrojaron que en líneas generales se observa un compromiso “alto” para todos los niveles de educación.

Gráfico 8. Correlación entre el Nivel de Educación y el Compromiso Organizacional

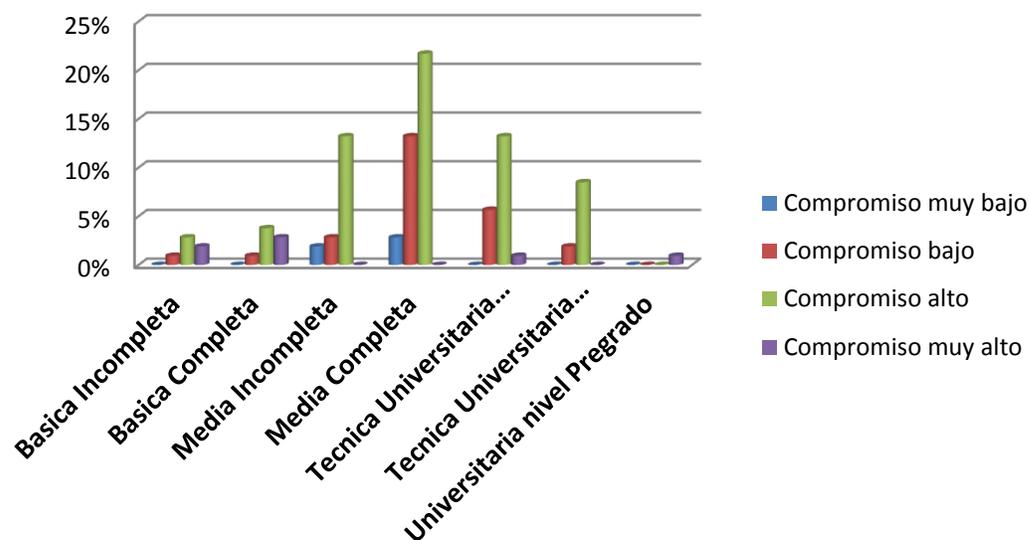


Tabla 19. Correlación porcentual entre el nivel de educación y el compromiso organizacional

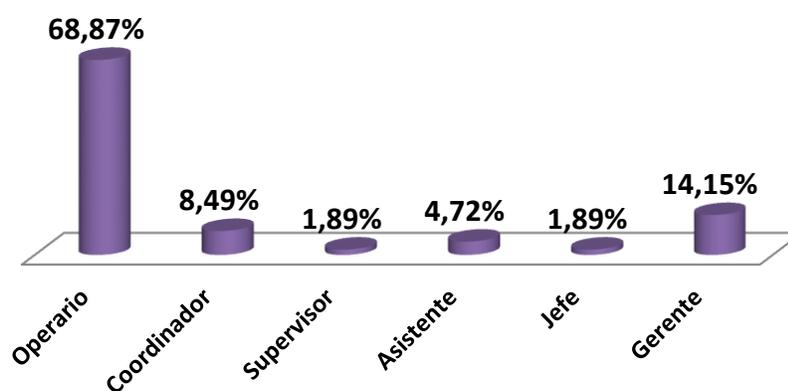
	Básica Incompleta	Básica Completa	Media Incompleta	Media Completa	Técnica Universitaria Incompleta	Técnica Universitaria Completa	Universitaria nivel Pregrado	Total
Compromiso muy bajo	0%	0%	1,89%	2,83%	0%	0%	0%	5%
Compromiso bajo	0,94%	0,94%	2,83%	13,21%	5,66%	1,89%	0%	25,47%
Compromiso alto	2,83%	3,77%	13,21%	21,69%	13,21%	8,49%	0%	63,20%
Compromiso muy alto	1,89%	2,83%	0%	0%	0,94%	0%	0,94%	6,60%
Total	6%	8%	17,93%	37,73%	20%	10%	1%	100%

1.5 Nivel de Cargo

Tabla 20. Distribución de la muestra según el Nivel de Cargo

Nivel de Cargo	Frecuencia	Porcentaje
Operario	73	68,87%
Coordinador	9	8,49%
Supervisor	2	1,89%
Asistente	5	4,72%
Jefe	2	1,89%
Gerente	15	14,15%
Total	106	100,00%

Gráfico 9. Distribución de la muestra según el Nivel de Cargo



Esta variable se estratificó en 6 categorías las cuales se dividen en operario, coordinador, supervisor, asistente, jefe y gerente. Como se puede observar, tanto en la tabla

como en el gráfico anterior, un total de setenta y tres (73) trabajadores son operarios, representado por el 68%; nueve (9) trabajadores son coordinadores, representado por el 8,49%, dos (2) trabajadores son supervisores, representado por el 1,89%; cinco (5) trabajadores son asistentes, representado por el 4,72%; dos (2) trabajadores son jefes, representado por el 1,89%; y por último, quince (15) trabajadores son gerentes, representado por el 14,15% de toda la población encuestada.

La correlación que se presenta a continuación muestra la relación entre el nivel de cargo de los trabajadores y su compromiso con la organización, donde se puede observar que los trabajadores mostraron tener de forma preponderante, en todos los niveles de cargo, un compromiso de tipo “alto”, donde los que mostraron tener mayor compromiso son los del cargo de operario con un 43,39%, seguidos por el cargo de gerente con 7,55%, luego por el cargo de coordinador con 6,60%, luego el cargo de asistente con 3,77%, y por último los cargos de supervisor y jefe con 0,94% de compromiso. En tal sentido, los resultados obtenidos arrojaron un nivel de compromiso “alto” en líneas generales.

Gráfico 10. Correlación entre el nivel de cargo y el compromiso organizacional

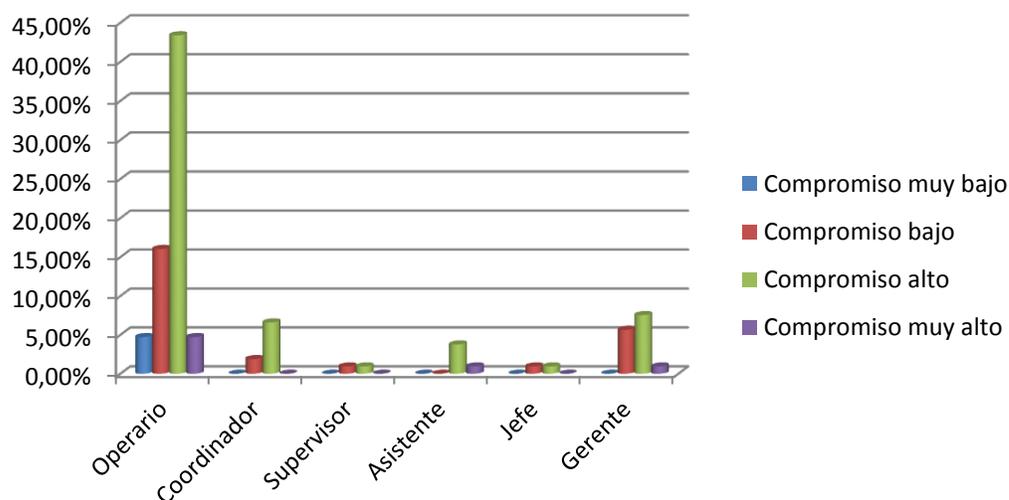


Tabla 21. Correlación porcentual entre el Nivel de Cargo y el Compromiso Organizacional

	Operario	Coordinador	Supervisor	Asistente	Jefe	Gerente	Total
Compromiso muy bajo	4,72%	0%	0%	0%	0%	0%	4,72%
Compromiso bajo	16,04%	1,89%	0,94%	0%	0,94%	5,66%	25,47%
Compromiso alto	43,39%	6,60%	0,94%	3,77%	0,94%	7,55%	63,19%
Compromiso muy alto	4,72%	0%	0%	0,94%	0%	0,94%	6,60%
Total	68,87%	8%	2%	5%	2%	14%	100,00%

2. Estadística Descriptiva de la Calidad de Vida Laboral

Con el propósito de obtener el nivel general de calidad de vida laboral existente en los trabajadores de las franquicias de comida rápida, se procedió a determinar el grado de dicha variable para cada uno de los trabajadores encuestados, donde el menor grado del instrumento utilizado fue uno (1), y el mayor grado fue de cinco (5). Se definió el rango de opción para cada una de las respuestas a contestar, obteniendo cinco (5) niveles, donde: el nivel uno (1) representa la calidad de vida laboral muy baja, dos (2) representa la calidad de vida laboral baja, tres (3) representa la calidad de vida laboral media, cuatro (4) representa la calidad de vida laboral alta, y cinco (5) representa la calidad de vida laboral muy alta.

Tabla 22. Rango de opción de respuesta de la Calidad de Vida Laboral

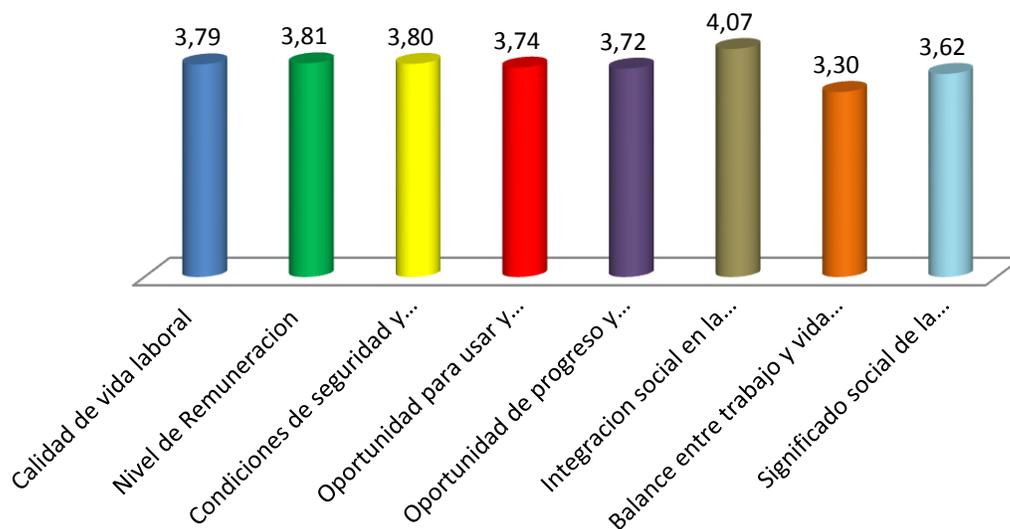
Nivel	Intervalos
Muy bajo	1 – 1,9
Bajo	2 – 2,9
Medio	3 – 3,9
Alto	4 – 4,9
Muy alto	5

La tabla n° 23 y el gráfico n° 11 que se muestran a continuación reflejan los datos del estadístico descriptivos que se obtuvieron para la variable calidad de vida laboral y sus dimensiones, donde la calidad de vida laboral general arrojó una media de 3,79, que según la tabla n° 22 se puede afirmar que se trata de un nivel de calidad de vida laboral medio.

Tabla 23. Estadística descriptiva de la Calidad de Vida Laboral y sus dimensiones.

	Media	Mediana	Desv. Típica	N
Calidad de vida laboral	3,79	4,00	0,67	106
Nivel de Remuneración	3,81	4,00	0,62	106
Condiciones de seguridad y bienestar en el trabajo	3,80	4,00	0,64	106
Oportunidad para usar y desarrollar capacidades humanas	3,74	4,00	0,80	106
Oportunidad de progreso y estabilidad en el trabajo	3,72	4,00	0,93	106
Integración social en la organización	4,07	4,00	0,74	106
Balance entre trabajo y vida privada	3,30	3,50	0,89	106
Significado social de la actividad del empleo	3,62	4,00	0,79	106

Gráfico 11. Media de la Calidad de Vida Laboral y sus dimensiones



En cuanto a las dimensiones de la Calidad de Vida Laboral, el grafico n° 11 refleja a la Integración Social en la Organización como la dimensión que presenta la media más alta con un 4,07, lo que significa que los trabajadores de las franquicias de comida rápida tienen un sentido de comunidad dentro de la organización, es decir, para ellos lo más importante es que dentro del ambiente de trabajo predomine el compañerismo, el espíritu de equipo y que exista una buena comunicación entre los empleados. Luego le sigue el Nivel de Remuneración con una media de 3,81, lo que demuestra que los trabajadores consideran el pago justo y satisfactorio como un factor importante para tener calidad de vida en el trabajo. Posteriormente se encuentran las Condiciones de Seguridad y Bienestar en el trabajo con una media de 3,80, el cual representa el tercer factor importante para los trabajadores, aunque en menor medida que los otros. Como cuarto factor importante tenemos a las Oportunidades para Usar y Desarrollar las Capacidades Humanas con una media de 3,74, lo cual refleja que para los trabajadores no es tan relevante el que se les de autonomía y responsabilidad dentro de su área de trabajo. Como quinto factor tenemos a las Oportunidades de Progreso y Estabilidad en el empleo con una media de 3,72, lo que significa que los trabajadores velan por tener un nivel de desarrollo y aprendizaje en la organización aunque ésta no es su mayor preocupación. Como sexto factor tenemos al

Significado Social de la Actividad del Empleo con una media de 3,62, lo cual expresa que realmente los trabajadores no le prestan mucha atención a las técnicas que utiliza la empresa para la comercialización, sus prácticas de empleo o cómo maneja la eliminación de desechos. Por último tenemos al factor Balance Vida-Trabajo con una media de 3,30, lo cual refleja que los trabajadores les dan poca importancia a las exigencias del puesto de trabajo que desempeñan, como el tener poco tiempo libre, el trabajar fines de semana u horarios nocturnos, entre otros.

3. Estadística Descriptiva del Compromiso Organizacional

Para definir cada una de las variables de compromiso organizacional nos apoyamos en la teoría expuesta por Contreras y Lujano, 1999 (c.p. De Gouveia y Rivero, 2011), donde dichos autores definieron tres (3) niveles de compromiso organizacional, como lo son el nivel bajo, el medio y el alto.

- Nivel bajo: “En este nivel de compromiso la relación del individuo con la organización es desfavorable o poco intensa, en donde el individuo no se siente obligado y no asocia ningún costo relacionado a dejar la organización”. (Contreras y Lujano, 1999, c.p. De Gouveia y Rivero, 2011, p.74).
- Nivel medio: “En este nivel de compromiso el individuo sí se encuentra comprometido con la organización, se siente obligado y percibe un costo relacionado a abandonar a la organización, lo que indica una actitud favorable hacia la misma” (Contreras y Lujano, 1999, c.p. De Gouveia y Rivero, 2011, p.74).
- Nivel alto: “En este nivel del compromiso organizacional se percibe un compromiso muy fuerte y altamente favorable entre el individuo hacia la organización, o una relación muy intensa entre los mismos, donde el costo asociado a abandonar la organización es altamente significativo” (Contreras y Lujano, 1999, c.p. De Gouveia y Rivero, 2011, p.74).

Con la finalidad de determinar el grado de compromiso organizacional de los trabajadores de franquicia de comida rápida, fue necesario determinar el puntaje que representará cada uno de los niveles bajo, medio y alto; para lo cual fue preciso establecer un puntaje mínimo promedio de uno (1) y uno máximo promedio de cuatro (4). Razón de ello, los grados del compromiso organizacional quedaron definidos como se muestran a continuación (Paulín y Quintero, 2006, c.p. De Gouveia y Rivero, 2011)

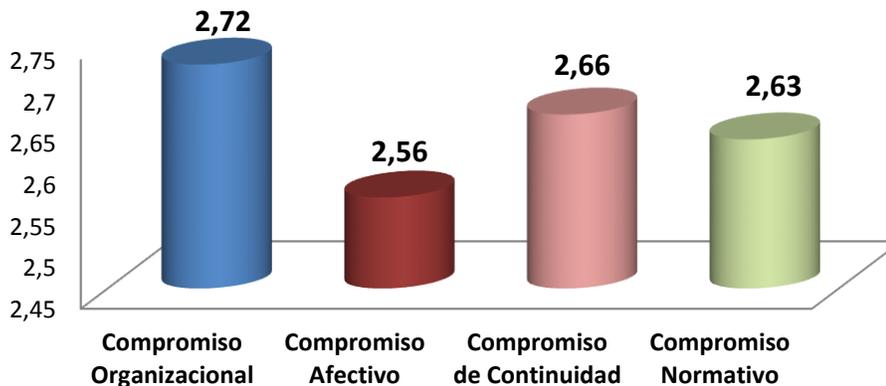
Tabla 24. Rango de opción de respuesta del Compromiso Organizacional

Nivel	Intervalos
Bajo	1 - 2
Medio	2,1 - 3
Alto	3,1 - 4

La tabla nº 25 y el grafico nº 12 que se muestran a continuación reflejan los estadísticos descriptivos que se obtuvieron para el compromiso organizacional y sus dimensiones, donde el compromiso organizacional general arrojó una media de 2,72, que según la tabla nº 24 se puede afirmar que se trata de un nivel de compromiso organizacional medio.

Tabla 25. Estadística Descriptiva del Compromiso Organizacional y sus dimensiones

	Media	Mediana	Desv. Típica	N
Compromiso Organizacional	2,72	3,00	0,66	106
Compromiso Afectivo	2,56	2,50	0,69	106
Compromiso de Continuidad	2,66	3,00	0,83	106
Compromiso Normativo	2,63	3,00	0,67	106

Gráfico 12. Media del Compromiso Organizacional y sus dimensiones

Con respecto al comportamiento de las dimensiones de la variable compromiso organizacional, el gráfico n° 12 permite observar que el compromiso de continuidad es el que presenta la media más alta con un 2,66, reflejando la tendencia de los trabajadores a sentirse subyugados a la organización ya que entienden y reconocen que la disponibilidad de alternativas en materia de empleo, son limitadas. Además están conscientes de que las inversiones que se han originado en la organización no se las podrán llevar si se desvinculan de la misma. Luego se tiene al compromiso normativo con un 2,63, el cual refleja un alto sentido de permanencia en la organización, y por último tenemos, en menor grado, al compromiso afectivo con una media de 2,56, el cual demuestra que los trabajadores no se sienten tan vinculados emocionalmente con la organización para la cual trabajan.

4. Análisis correlacional entre la Calidad de Vida Laboral y el Compromiso Organizacional

En función de los valores obtenidos para cada variable y con la finalidad de darle respuesta a los objetivos propuestos en nuestra investigación, procedimos a estimar la correlación entre la calidad de vida laboral y las dimensiones del compromiso; y por último estimaremos la correlación entre la calidad de vida laboral y el compromiso organizacional general. Para ello se utilizó la prueba de Chi Cuadrado junto con la de Prueba de Spearman, las cuales, como se mencionó previamente, son pruebas estadísticas no paramétricas utilizadas para analizar la relación y asociación entre dos variables. A continuación se exponen los resultados obtenidos:

4.1 Correlación entre la calidad de Vida Laboral y el Compromiso Afectivo

Tabla 26. Correlación entre la Calidad de Vida Laboral y el compromiso Afectivo. Prueba de Chi Cuadrado.

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	31,014 ^a	18	,029
Razón de verosimilitudes	29,409	18	,044
Asociación lineal por lineal	4,191	1	,041
N de casos válidos	106		

a. 21 casillas (75,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,14.

Tabla 27. Correlación entre la Calidad de Vida Laboral y el Compromiso Afectivo.
Prueba de Spearman

Correlaciones			Calidad de vida laboral	Compromiso Afectivo
Rho de Spearman	Calidad de vida laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,221*
		Sig. (bilateral)	.	,023
		N	106	106
	Compromiso Afectivo	Coeficiente de correlación	,221*	1,000
		Sig. (bilateral)	,023	.
		N	106	106

Como se puede observar en la tabla n° 26 el resultado arrojado para la prueba Chi Cuadrado es de 31,014, y la significación asintótica bilateral es de 0,029, por lo cual se rechaza la Hipótesis Nula (Ho) ya que el resultado es menor a 0,05, razón de ello aceptamos la Hipótesis Alternativa (Hi) la cual afirma que la calidad de vida laboral y el compromiso afectivo son dependientes y se relacionan entre sí. Por otro lado la tabla n°27 hace referencia a la prueba de Spearman la cual refleja que la probabilidad dio 0,023 ($P < 0,05$) por lo que la correlación es significativa.

Debido a los resultados arrojados por ambas pruebas, podemos afirmar que los trabajadores de franquicias de comida rápida que tienen calidad de vida en el trabajo van a sentirse más vinculados emocionalmente con la organización.

4.2 Correlación entre la Calidad de Vida Laboral y el Compromiso de Continuidad

Tabla 28. Correlación entre la Calidad de Vida Laboral y el Compromiso de Continuidad. Prueba Chi Cuadrado.

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	40,230 ^a	18	,002
Razón de verosimilitudes	37,073	18	,005
Asociación lineal por lineal	12,259	1	,000
N de casos válidos	106		

Tabla 29. Correlación entre la Calidad de Vida Laboral y el Compromiso de Continuidad. Prueba de Spearman.

Correlaciones			Calidad de vida laboral	Compromiso de Continuidad
Rho de Spearman	Calidad de vida laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,379**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	106	106
Compromiso de Continuidad	Compromiso de Continuidad	Coefficiente de correlación	,379**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	106	106

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Como se puede observar en la tabla nº 28 el resultado arrojado para la prueba Chi Cuadrado es de 40,230, y la significación asintótica bilateral es de 0,002, por lo cual se rechaza la Hipótesis Nula (Ho) ya que el resultado es menor a 0,05, por lo que aceptamos la

Hipótesis Alternativa (Hi) la cual señala que la calidad de vida laboral y el compromiso de continuidad son dependientes y se relacionan entre sí. Por otro lado la tabla n° 29 hace referencia a la prueba de Spearman la cual refleja que la probabilidad obtenida fue de 0,000 ($P < 0,05$) de manera que la correlación es significativa.

Debido a los resultados arrojados por ambas pruebas, podemos afirmar que los trabajadores de franquicias de comida rápida al tener calidad de vida en el trabajo van a sentirse más subyugados a la organización.

4.3 Correlación entre la Calidad de Vida Laboral y el Compromiso Normativo

Tabla 30. Correlación entre la Calidad de Vida Laboral y el Compromiso Normativo. Prueba Chi Cuadrado.

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	38,583 ^a	18	,003
Razón de verosimilitudes	33,040	18	,017
Asociación lineal por lineal	17,351	1	,000
N de casos válidos	106		

a. 22 casillas (78,6%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,14.

Tabla 31. Correlación entre la Calidad de Vida Laboral y el Compromiso Normativo. Prueba de Spearman.

Correlaciones			Calidad de vida laboral	Compromiso Normativo
Rho de Spearman	Calidad de vida laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,409**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	106	106
Compromiso Normativo	Compromiso Normativo	Coeficiente de correlación	,409**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	106	106

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Como se puede observar en la tabla n° 30 el resultado arrojado para la prueba Chi Cuadrado es de 38,583, y la significación asintótica bilateral es de 0,003, por lo cual se rechaza la Hipótesis Nula (Ho) ya que el resultado es menor a 0,05, razón de ello aceptamos la Hipótesis Alternativa (Hi) la cual refleja que la calidad de vida laboral y el compromiso normativo son dependientes y se relacionan entre sí. Por otro lado la tabla n° 31 hace referencia a la prueba de Spearman la cual refleja que la probabilidad dio 0,000 ($P < 0,05$) por lo que la correlación es significativa.

Debido a los resultados arrojados por ambas pruebas podemos afirmar que los trabajadores al tener calidad de vida en el trabajo van a tener mayor grado de pertenencia hacia la organización.

4.4 Correlación entre la Calidad de Vida Laboral y el Compromiso Organizacional

Tabla 32. Correlación entre la Calidad de Vida Laboral y el Compromiso Organizacional. Prueba Chi Cuadrado.

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	34,505 ^a	9	,000
Razón de verosimilitudes	31,306	9	,000
Asociación lineal por lineal	13,685	1	,000
N de casos válidos	106		

a. 11 casillas (68,8%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,24.

Tabla 33. Correlación entre la Calidad de Vida Laboral y el Compromiso Organizacional. Prueba de Spearman.

Correlaciones			Calidad de vida laboral	Compromiso organizacional
Rho de Spearman	Calidad de vida laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,404**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	106	106
Compromiso organizacional	Compromiso organizacional	Coefficiente de correlación	,404**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	106	106

Como se puede observar en la tabla n° 32 el resultado arrojado para la prueba Chi Cuadrado es de 34,505, y la significación asintótica bilateral es de 0,000, por lo cual se rechaza la Hipótesis Nula (H₀) ya que el resultado es menor a 0,05, debido a ello,

aceptamos la Hipótesis Alternativa (Hi) la cual afirma que la calidad de vida laboral y el compromiso organizacional son dependientes y se relacionan entre sí. Por otro lado la tabla n° 33 hace referencia a la prueba de Spearman la cual refleja que la probabilidad dio 0,000 ($P < 0,05$) por lo que se puede corroborar que la correlación es significativa. En otras palabras existe una asociación entre ambas variables, tanto por los resultados obtenidos por la prueba Chi Cuadrado como en términos de la mencionada correlación.

CAPITULO VI

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El objetivo general de la presente investigación consistió en identificar la relación entre la calidad de vida laboral y el compromiso organizacional presente en los empleados de franquicias de comida rápida del área metropolitana de Caracas, ubicados en el Municipio Baruta, en el centro comercial Tolón de las Mercedes. A su vez, se plantearon cuatro objetivos específicos que consistían en identificar la relación entre la variable calidad de vida laboral y cada una de las dimensiones del compromiso organizacional (afectivo, normativo y de continuidad); y, como punto de interés también se decidió determinar el grado de calidad de vida laboral de dichos trabajadores.

La variable calidad de vida laboral puede ser entendida como “el grado en que los miembros de la organización satisfacen necesidades personales importantes a través de sus experiencias en la organización” (Suttle, 1977, c.p. Segurado y Agullo, 2002). Por otro lado, la variable compromiso organizacional es vista como “un estado en el cual un empleado se identifica con una organización en particular, sus metas y deseos, para mantener la pertenencia a la organización” (Robbins, 1998, c.p. García e Ibarra, s/f).

En general se pudo observar niveles moderadamente altos de calidad de vida laboral con una media de 3,79 sobre 5, lo cual refleja que los empleados de franquicia de comida rápida perciben en cierto grado que sí se satisfacen sus necesidades tanto personales como laborales dentro de la organización. Ahora bien, la dimensión que tuvo mayor puntaje fue de la Integración Social en la Organización con una media de 4,07, esto quiere decir que en el ambiente de trabajo los empleados sienten un fuerte sentimiento de compañerismo, igualdad y apoyo cara a cara en los equipos de trabajo.

Con respecto a nuestra investigación encontramos que varios estudios arrojaron resultados similares, entre ellos, tenemos el estudio de Gnanayudam y Dharmasiri (2008) quienes concluyen que la calidad de vida laboral juega un papel importante para la mejora del compromiso de los trabajadores con la organización. Por otro lado, también consideramos los estudios realizados por Normala (2010) y Farjad (2013), a través de los cuales se pudo corroborar la relación entre ambas variables debido a los resultados que obtuvieron. A su vez, el estudio realizado por Bhopatkar y Nema (s/f) arrojó en los resultados una correlación de Pearson de 0,392 lo cual refleja que sí existe una relación positiva entre la calidad de vida laboral y el compromiso organizacional, apoyando así los resultados de nuestra investigación.

Dicho esto, es importante entender a la calidad de vida laboral como un factor esencial dentro de las organizaciones, ya que por medio de ella, los trabajadores sentirán un mayor compromiso e identificación con la organización donde trabajan, generando a su vez que los empleados, en este caso, de las franquicias de comida rápida, ofrezcan un buen servicio a sus clientes de manera que estos se sientan satisfechos y quieran regresar al lugar.

El compromiso organizacional de continuidad resultó ser la dimensión más alta con una media de 2,66, lo que explica que los empleados entienden que pierden su experiencia laboral y personal si salen de la organización y que sus disponibilidades de alternativas para encontrar trabajo o realizar otra actividad son limitadas. Así mismo, en la investigación llevada a cabo por Farjad (2013) se ve reflejado que el compromiso organizacional de continuidad es el más alto con un 73% de aceptación.

Ahora bien, el compromiso organizacional afectivo resultó ser el componente con el nivel más bajo en esta investigación con una media de 2,56, esto puede deberse a que los empleados no se sienten vinculados emocionalmente con la organización. A diferencia del estudio de Marín (2003) el cual obtuvo que el tipo de compromiso predominante en los trabajadores era el afectivo.

A su vez el compromiso normativo tuvo una media de 2,63 considerado como bajo, lo que quiere decir que los empleados sienten un moderado nivel de lealtad y poca congruencia entre los valores de la organización. En caso contrario del estudio de Díaz y

Quijada (2005) donde el compromiso normativo con un Alfa de Cronbach de 0,82 fue el más alto, lo cual refleja que en su investigación los empleados encuestados tienen un sentido de obligación de reciprocidad y lealtad con la organización para la cual trabajan.

Habiendo hecho mención a los resultados obtenidos los cuales señalan que los trabajadores sienten calidad de vida laboral y compromiso dentro de la organización, se puede inferir que la gerencia de cada una de las franquicias de comida rápida han estado promocionando el bienestar, satisfacción y compromiso de los empleados hacia la organización, haciendo que éstos se sientan vinculados con la empresa para la cual trabajan.

CAPITULO VII

CONCLUSIONES

En la presente investigación se pudo verificar que hay una relación positiva y dependiente entre las variables calidad de vida laboral y compromiso organizacional, lo cual nos lleva a afirmar que en la medida en que haya calidad de vida laboral, los trabajadores van a sentirse más comprometidos con la organización donde trabajan. A su vez, pudimos comprobar que existe una relación de dependencia entre la variable calidad de vida laboral y cada una de las dimensiones del compromiso organizacional (afectivo, normativo, y continuo); donde, el compromiso de continuidad mostró ser la variable que se ve más afectada dependiendo del grado de calidad de vida que perciban los trabajadores de las franquicias de comida rápida previamente encuestados.

Por otra parte, se pudo constatar que los empleados perciben calidad de vida laboral en la organización para la cual trabajan, donde los comportamientos asociados a las sub dimensiones de dicha variable que se exhibieron con mayor frecuencia, fueron: integración social en la organización, nivel de remuneración, condiciones de seguridad y bienestar en el trabajo, y oportunidades para usar y desarrollar las capacidades humanas. Sin embargo la sub dimensión que obtuvo el menor puntaje según la población estudiada, fue el balance vida- trabajo.

Lo expresado anteriormente va de la mano con la afirmación del estudio de Farjad (2013) quien señala que los empleados van a sentir un determinado nivel de calidad de vida laboral dependiendo de factores como: el salario y prestaciones, seguridad de la salud y las condiciones de trabajo, oportunidades de crecimiento y desarrollo futuro, equilibrio entre el trabajo y otros aspectos de la vida, la cohesión social, entre otros.

Así mismo, se pudo observar un nivel medio de compromiso organizacional por parte de los trabajadores de las franquicias de comida rápida. La importancia de contar con

este nivel de compromiso radica en que esta variable tiene un impacto significativo en las actitudes y conductas de los empleados, de manera que estos acepten o no las metas, valores y cultura de la empresa, o se encuentren motivados y satisfechos, siendo así más productivos y eficientes logrando disminuir los niveles de ausentismo y rotación de personal.

Ahora bien, se considera que a partir de los resultados obtenidos en esta investigación, las franquicias de comida rápida que participaron pueden tener conocimiento acerca de la situación actual de sus empleados con respecto a las variables estudiadas, lo que les permitirá tomar medidas para mejorar y aumentar los niveles de aquellas dimensiones relacionadas con la calidad de vida laboral, tales como el balance vida-trabajo y el significado social de la actividad en el empleo. También estarán al tanto de qué tan comprometidos están sus empleados y así poder tomar acciones con respecto al vínculo emocional que deben tener los trabajadores, la lealtad y la congruencia con los valores de la empresa.

Así mismo, este estudio podría ser de mucha utilidad como antecedente para futuras investigaciones ya que es un tema relativamente nuevo que no ha sido estudiado en profundidad, considerando que en América Latina no hay muchos registros sobre trabajos académicos que reflejen este tema en específico.

RECOMENDACIONES

Presentamos a continuación una serie de recomendaciones derivadas de este estudio, en este sentido se hace referencia en primer lugar a ciertas consideraciones que deberían tomar en cuenta las organizaciones participantes, y posteriormente a todos aquellos que sientan interés por realizar futuras investigaciones con relación a este tema.

Principalmente se recomienda a las organizaciones estudiadas que tomen en cuenta los resultados de esta investigación para reforzar los niveles de Compromiso Afectivo, ya que se pudo observar que los empleados no se sienten vinculados emocionalmente con la empresa lo cual puede afectar la forma como se desempeñan en su trabajo diario, es decir, el que se sientan poco motivados. A su vez, es conveniente que tomen acciones para fortalecer el Compromiso Normativo en los trabajadores, con la finalidad de que los empleados demuestren cada vez más lealtad hacia la organización. Una de las acciones a tomar es brindarle cursos de atención al cliente y manejo de personal, con la intención de que los trabajadores puedan innovar, dar ideas y propuestas, y tener cierto grado de autonomía al momento de dar soluciones a problemas que se pueden presentar en el día a día.

Otra mejora que pudieran tomar en cuenta las organizaciones participantes es el darle importancia al balance vida- trabajo del empleado, es decir, el que los horarios que se estipulen sean rotativos, con la finalidad de lograr un ambiente de igualdad, equidad y justicia organizacional. Por otro lado, se considera que la organización debería ser flexible con respecto al momento de otorgar permisos, ya que deben entender que los empleados tienen otras responsabilidades personales que atender. Esto traería como consecuencia el que los empleados se sientan valorados.

Como tercera recomendación las organizaciones deberían preocuparse por brindar un buen entrenamiento a los trabajadores sobre las técnicas y métodos que deben aplicar en

sus funciones diarias, con la finalidad de que éstos le den la importancia debida a las actividades que realizan, y la comprendan de manera que se preocupen por cómo están realizando su trabajo.

En cuanto a futuras investigaciones, se sugiere:

- Considerar hacer esta investigación con una muestra más grande tomando en cuenta todas las franquicias del centro comercial, y no sólo el sector de la feria.
- Continuar con los estudios sobre calidad de vida laboral y compromiso organizacional ya que no existen suficientes estudios al respecto en América Latina.
- Realizar estudios donde se relacionen variables como el ausentismo o satisfacción laboral con la variable calidad de vida laboral.

LISTADO DE REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Allen, N & Meyer, J (1991). A three component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review* 1, pp. 61-89.
- Allen, N. & Meyer, J. (1997). *Commitment in the workplace: Theory research and application*. California: Sage Publications.
- Alvira, F. (1996). *Metodología de la evaluación de los programas*. Madrid: Cuadernos Metodológicos.
- Aponte, J. (2007). *Aproximación para la medición del trabajo decente en franquicias de comida rápida en el distrito capital*. Trabajo de grado para optar por el título de Relaciones Industriales. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas, Venezuela.
- Arias, F. (2001). *El compromiso personal hacia la organización y la intención de permanencia: algunos factores para su incremento*. *Contaduría y Administración*.
- Áviles, A., García, G. y González, P. (2002). *Actitud de los obreros de una Empresa Industrial hacia los factores de motivación e higiene de su trabajo*. México: Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Iztapalapa.
- Becker, T.E., & Bellings, R.S. (1993). Profiles of commitment: An empirical test. *Journal of Management Journal*, 35, pp. 232- 244.

Bhopatkar, N. y Nema, J. (s/f). *Efecto de la calidad de vida laboral en el Compromiso Organizacional en el sector de servicios de Indore*. Consultado el 13 de Abril de 2013

http://translate.google.co.ve/translate?hl=es&sl=en&u=http://www.arihantcollege.edu.in/admin_new/pdf/nehabhopt%26jayaneema.pdf&prev=/search%3Fq%3Dorganizational%2Bcommitment%2Band%2Bwork%2Blife%2Bquality%26start%3D10%26hl%3Des%26sa%3DN%26biw%3D1366%26bih%3D643&sa=X&ei=DqhkUZDeOYH88QT6hYGACA&ved=0CCwQ7gEwADgK

Brown, B. (2003). *Employees organizational commitment and their perception of supervisors relations-oriented and task-oriented Leadership behaviors*. Trabajo de grado, Doctorado en filosofía del desarrollo humano, Virginia Polytechnic Institute and State University, Virginia

Caamaño, R. (2008). *Compromiso Organizacional*. Consultado el 29 de Mayo de 2013. <http://logos.psykhe.org/2008/11/el-compromiso-organizacional.html>.

Cámara Venezolana de Franquicias (Profranquicias) (s/f). Consultado el 20 de Agosto de 2013. <http://profranquicias.com/index.php/profranquicias/quienes-somos>

Celik, C. (s/f). *Relación de compromiso organizacional y satisfacción laboral: estudio de campo de empleados de oficina de impuestos*. Consultado el 29 de Abril de 2013. <http://ces.epoka.edu.al/icme/11.pdf>

Chaparro, M. (2011). *Calidad de vida laboral*. Consultado el 14 de Mayo de 2013. <http://michael-chaparro.blogspot.com/2011/11/antecedentes-historicos.html>

Chiavenato, I. (1994). *Administración de los Recursos Humanos*. (Quinta Edición). Bogotá. Mc Graw Hill Interamericana.

- Chiavenato, I. (2008). *Gestión del Talento Humano*. Ciudad de México: McGraw Hill.
- Conchado, A. y Dávila, D. (2011). *Estilos de liderazgo y su relación con el compromiso organizacional en dos unidades de una empresa de consumo masivo*. Trabajo de grado para optar por el título de Relaciones Industriales. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas, Venezuela.
- Córdoba, C. (s/f). *Compromiso organizacional en empleados contratados por empresas de trabajo temporal (ETT)*. Consultado el 5 de junio de 2013. <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAQ4704.PDF>
- De Gouveia, M. y Rivero, B. (2011). *Relación entre compromiso organizacional y empoderamiento en los gerentes de agencia de una entidad bancaria*. Trabajo de grado para optar por el título de Relaciones Industriales. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas, Venezuela.
- Dhar, U., Mishra, P., & Shrivastava, D. (2002). *Manual for Organizational Commitment Scale*.
- Díaz, Y. y Quijada, A. (2005). *Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional*. Trabajo de grado para optar por el título de Licenciado en Psicología Social. Universidad Autónoma Metropolitana. Unidad Iztapalapa.
- Farjad, H. (2013). Estudio de la relación entre la calidad de vida laboral y el compromiso organizacional. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Bussiness*. Vol 4, No 9. pp. 449- 456.

García, A. (2007). *Percepción de los trabajadores sobre la Calidad de Vida Laboral en el trabajo de empresas exitosas según Venezuela Competitiva*. Trabajo de grado para optar por el título de Relaciones Industriales. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas, Venezuela.

García, C (2008). *Jóvenes y trabajo precario en los establecimientos de comida rápida*.
http://148.206.107.15/biblioteca_digital/estadistica.php?id_host=6&tipo=ARTICULO&id=4971&archivo=12-318-4971xnv.pdf&titulo=J%C3%B3venes%20y%20trabajo%20precario%20en%20los%20establecimientos%20de%20comida%20r%C3%A1pida

García, M. e Ibarra, L. (s/f). *Diagnóstico del clima organizacional del Departamento de Educación de la Universidad de Guanajuato*. Consultado el 16 de Mayo de 2013.
<http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/index.htm>

Gnanayudam, J. y Dharmasiri, A. (2008). *La influencia de la calidad de vida laboral en el compromiso organizacional: un estudio en las industrias textiles*. Consultado el 14 de Abril de 2013.
http://www.sljm.pim.lk/admin/uploads/the_influence_of_quality_of_work-life_on_organizational_commitment-a_study_of_the_apparel_industry.pdf

González, L. (2006). *Calidad de vida laboral*. Consultado el 5 de junio de 2013.
http://www.nodo50.org/cubasigloXXI/congreso06/conf3_grodriguez.pdf

Grillo, A. (2008). *El contrato de Franquicias*. Consultado el 6 de Octubre de 2013.
http://www.adizesca.com/Adizesca_2013/2013/e-BOOKS/EL-CONTRATO-DE-FRANQUICIA.pdf

- Guerrero, J. et al. (2006). *Calidad de vida y trabajo. Algunas consideraciones sobre el ambiente laboral de la oficina*. Consultado el 5 de junio de 2013. http://www.seguoscaracas.com/paginas/biblioteca_digital/PDF/1/Documentos/Calidad_de_vidaytrabajo.pdf
- Hellriegel, D. (1999). *Comportamiento organizacional*. México. Internacional Thompson Editores.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (1991). *Metodología de la Investigación*. (Primera Edición). México: McGraw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2003). *Metodología de la investigación*. (Tercera Edición). México. McGraw-Hill Interamericana. Consultado el 6 de junio de 2013. <http://www.terras.edu.ar/aula/tecnicatura/15/biblio/SAMPIERI-HERNANDEZ-R-Cap-1-El-proceso-de-investigacion.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. (Cuarta Edición). México. McGraw-Hill. Consultado el 6 de junio de 2013. http://www.franciscohuertas.com.ar/wpcontent/uploads/2011/04/IT_Hernandez_Sampieri-y-Otros_Muestra-cualitativa.pdf
- Hernández, O. y Romero, A. (2004). *Franquicias y condiciones de trabajo*. Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado (UCLA).
- Instituto Nacional de Estadística y Censo de Argentina (2001). *¿Qué es el censo?* Consultado el 29 de Junio de 2013. <http://www.indec.mecon.ar/proyectos/censo2001/maestros/quees/masinfo.doc>

- Kiernan, W. E., Marrone, J. (1997). Quality of Work Life for persons with disabilities: emphasis on the employee. En W. Kiernan y R. Schalock (Eds.). *Quality of life Vol II. Application to persons with disabilities*, pp. 63-77. Washington, D.C.
- Kiser, L. (2009). *Franquicias: La elaboración de una idea de negocio, en base a la oportunidad detectada*. Consultado el 6 de Octubre de 2013. <http://es.scribd.com/doc/32870903/2/Franquicia-industrial>
- Litwin, G. y Stringer, R. (1968). *Motivation and Organizational Climate*. Boston: Division of Research Graduate school of Business Administration Harvard University.
- Lozza, A. y Parés, D. (2009). *Calidad de Vida Laboral de los trabajadores de la industria de la construcción en el distrito capital en el año 2009*. Trabajo de grado para optar por el título de Relaciones Industriales. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas, Venezuela.
- Madriz, S. y Rodríguez, W. (2010). *Caracterización de la calidad de vida laboral y conciliación trabajo familia en destiladoras estado Sucre 2010*. Trabajo de grado para optar por el título de Relaciones Industriales. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas, Venezuela.
- Malavé, N. (2007). *Trabajo modelo para enfoques de investigación, acción participativa, programas nacionales de formación. Escala tipo Lickert*. Universidad Politécnica Experimental de Paria.

- Marín, M. (2003). *Relación entre el clima y el compromiso organizacional en una empresa del sector petroquímico*. Trabajo de grado para optar por el título de Relaciones Industriales. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas, Venezuela.
- Merino, T. (2007). *Unidades de análisis*. Consultado el 6 de junio de 2013. <http://escuela.med.puc.cl/Recursos/recepidem/introductorios6.htm>
- Normala, D. (2010). Investigating the relationship between Quality of Work Life and Organizational Commitment amongst employees in Malaysian Firms. *International Journal of Business and Management*, Vol 5, No 10, pp. 75-82.
- Paulin, M. y Quintero, M. (2006). *Relación entre las oportunidades de desarrollo profesional disponibles en la empresa y el compromiso organizacional*. Trabajo de grado para optar por el título de Relaciones Industriales. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas, Venezuela. <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAQ7156.pdf>
- Segurado, A. y Agulló, E. (2002). Calidad de Vida Laboral: Hacia un enfoque integrador desde la psicología social. *Psicothema*. Volumen 14, No 2.
- Siegel, S. y Castellan, J. (1995). *Estadística no Paramétrica. Aplicada a las ciencias de la conducta*. México. Editorial Trillas.
- Spector, P. (2002). *Psicología Industrial y Organizacional*. México: Manual Moderno.

- Su-li, Z. (2008). *Analisis of utility of employee's quality of working life and assessment model*. National Natural Science Fund of China.
- Tella, A. (2007). *Motivación para el trabajo, la satisfacción laboral y compromiso organizacional del personal de la biblioteca en Académica y bibliotecas de investigación en el estado de Oyo*. Nigeria. Consultado el 28 de Abril de 2013.
<http://unllib.unl.edu/LPP/tella2.pdf>
- Thompson, I. (2010). *Definición de Encuesta*. Consultado el 24 de Octubre de 2013.
<http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/encuestas-definicion.html>
- Trestini, K. (2010). *Determinación del impacto de las franquicias en Venezuela*. Consultado el 6 de Octubre de 2013.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=215014949004>
- Valdez, E. (1989). Calidad de Vida en el Trabajo. *Revista sobre Relaciones Industriales y Laborales*, No 24/25, pp. 103- 113.
- Walton, R.E. (1975). *Criteria for Quality of Working Life*. In L.E. Davis, A.B. Cherns and Associates (Eds.). *The Quality of Working*. New York: The Free Press Life, pp. 91-104.

ANEXOS

ANEXO A: ENCUESTA DE MEDICIÓN DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL

Instrucciones: Se está realizando un estudio para conocer la percepción de los trabajadores sobre la calidad de vida en el trabajo. Por este motivo le pedimos unos minutos para contestar algunas preguntas. Forma parte del Trabajo de Grado que están llevando a cabo dos estudiantes de Relaciones Industriales de la Universidad Católica Andrés Bello (UCAB). Este cuestionario es anónimo y la información que pueda suministrarnos sólo será utilizada para dicho estudio. Agradecemos su interés y colaboración con este proyecto.

Sexo: F ___ M ___

Edad: Entre 18 - 30 años ___

Entre 41 – 50 años ___

Entre 31 – 40 años ___

Mayor a 50 años ___

Tiempo que tiene trabajando en la organización:

Entre 0 – 5 años ___

Mayor a 10 años ___

Entre 6 – 10 años ___

Nivel de educación que posee:

Básica incompleta ___

Básica completa ___

Media incompleta ___

Media completa ___

Técnica universitaria incompleta ___

Técnica universitaria completa ___

Universitaria nivel pregrado ___

Nivel organizacional que ocupa:

Operario ___ Coordinador ___ Supervisor ___ Asistente ___ Jefe ___ Gerente ___

A continuación se presentan una serie de afirmaciones, las cuales deberá responder de acuerdo a las escalas correspondientes, encerrando en un círculo la casilla enumerada que mejor exprese su opinión. La escala de referencia será la siguiente:

- TOTALMENTE EN DESACUERDO → TED
- EN DESACUERDO → ED
- INDECISO → I
- DE ACUERDO → DA
- TOTALMENTE DE ACUERDO → TDA

PRIMERA ETAPA DE PREGUNTAS	TED	ED	I	DA	TDA
1. Pienso que los beneficios que recibo en la empresa donde trabajo (incluye sueldos y beneficios) representan una contraprestación justa y suficiente para mi sustento y el de mi familia.	1	2	3	4	5
2. Las responsabilidades que tengo asignadas en mi trabajo y las funciones que realizo en la empresa justifican el sueldo y el salario que recibo.	1	2	3	4	5
3. El aumento de sueldos y salarios que reciben los empleados de la empresa donde laboro depende de lo bien que realizan su trabajo.	1	2	3	4	5
4. Siento que recibo una porción justa de las ganancias que produce esta organización.	1	2	3	4	5
5. En esta empresa los empleados de mayor rendimiento reciben una paga superior a los de rendimiento medio o bajo.	1	2	3	4	5
6. La remuneración que recibo está en sintonía con los salarios de mercado para el tipo de trabajo que desempeño.	1	2	3	4	5
7. Este es un lugar físicamente seguro para trabajar.	1	2	3	4	5

8. Desde el punto de vista psicológico y emocional, éste es un lugar saludable para trabajar.	1	2	3	4	5
9. Considero que las características de las condiciones físicas en las cuales desempeño mi trabajo no tienen nada que ver con los problemas de salud que pudiera presentar en mi vida.	1	2	3	4	5
10. Nuestras instalaciones contribuyen a lograr un buen ambiente laboral.	1	2	3	4	5
11. Este es un lugar agradable para trabajar.	1	2	3	4	5
12. Puedo trabajar con independencia y poner en práctica mis ideas.	1	2	3	4	5
13. Considero que mi trabajo llena mis aspiraciones y expectativas, tomando en cuenta mi carrera o profesión.	1	2	3	4	5
14. Mi trabajo es lo menos monótono y estresante posible.	1	2	3	4	5
15. Considero que mi trabajo me plantea retos atractivos e interesantes que me permiten desarrollar mi creatividad.	1	2	3	4	5
16. La gerencia nos mantiene informados de asuntos y cambios importantes.	1	2	3	4	5
17. Los dueños de la empresa, los gerentes o directivos suministran información que permite a los empleados y trabajadores presentar críticas y sugerencias que son tomadas en cuenta la mayoría de las veces para la toma de decisiones.	1	2	3	4	5
18. Si continúo estudiando y formándome puedo aspirar a un ascenso.	1	2	3	4	5
19. En general, se otorgan promociones a quienes más lo merecen.	1	2	3	4	5
20. Considero que en mi empresa existe un ambiente que me estimula para mejorar su trabajo.	1	2	3	4	5
21. Mi empleo es estable actualmente	1	2	3	4	5

22. Planeo trabajar aquí hasta que me jubile.	1	2	3	4	5
23. Creo que la gerencia despediría a empleados solamente como última medida.	1	2	3	4	5
24. Los contactos sociales en esta empresa u organización son amplios y sin ninguna restricción.	1	2	3	4	5
25. Los gerentes son accesibles y es fácil hablar con ellos.	1	2	3	4	5
26. Siento que hay buenas relaciones de amistad en el lugar de trabajo.	1	2	3	4	5
27. Realmente formo parte de un equipo de trabajo.	1	2	3	4	5
28. Aquí nos sentimos como en familia o en equipo.	1	2	3	4	5
29. Las personas colaboran para garantizar el éxito de los equipos de trabajo.	1	2	3	4	5
30. Aquí se incentiva a las personas para equilibrar la vida laboral con la vida personal.	1	2	3	4	5
31. En este momento, el desarrollo de acciones ligadas con la Responsabilidad Social Empresarial es una prioridad en la empresa para la cual trabajo.	1	2	3	4	5
32. El compromiso social y medio ambiental de mi empresa es suficiente en la actualidad.	1	2	3	4	5
33. En el ámbito empresarial de mi empresa, existe información suficiente relativa a la Responsabilidad Social Empresarial.	1	2	3	4	5
34. En mi trabajo puedo ayudar a la gente.	1	2	3	4	5
35. Los esfuerzos desarrollados hasta el momento por mi empresa para desarrollar las actividades de Responsabilidad Social Empresarial entre la comunidad son adecuados.	1	2	3	4	5
36. Mi trabajo es útil a la sociedad	1	2	3	4	5

37. Mi organización es un ente socialmente responsable en lo que concierne a las obligaciones legales existentes en mi país (Seguridad Social, Salario mínimo, pago de impuestos, legislación laboral, normas medioambientales y protección al consumidor)	1	2	3	4	5
--	---	---	---	---	---

- MUY INSATISFECHO → MI
- INSATISFECHO → I
- NEUTRO → N
- SATISFECHO → S
- MUY SATISFECHO → MS

SEGUNDA ETAPA DE PREGUNTAS	MI	I	N	S	MS
38. Me siento satisfecho con el sueldo o salario que recibo en la empresa donde trabajo.	1	2	3	4	5
39. Estoy satisfecho con el entorno físico de mi puesto de trabajo.	1	2	3	4	5
40. Me siento satisfecho con la distribución de los sueldos y salarios en la empresa donde trabajo, considerando los sueldos que reciben mis compañeros y comparándolos con el que yo percibo.	1	2	3	4	5
41. Me siento satisfecho con las condiciones de seguridad e higiene en mi puesto de trabajo.	1	2	3	4	5
42. Estoy satisfecho con las responsabilidades que me han asignado en mi cargo y los logros que se obtienen de las funciones que realizo.	1	2	3	4	5
43. Estoy satisfecho con el nivel de dificultad que representa mi trabajo.	1	2	3	4	5

44. Estoy satisfecho con mis posibilidades de ascenso	1	2	3	4	5
45. Me siento satisfecho con las oportunidades que me ofrece la empresa donde trabajo para participar en programas de mejoramiento y capacitación.	1	2	3	4	5
46. Estoy satisfecho del tiempo libre del que dispongo	1	2	3	4	5

- SIEMPRE → S
- FRECUENTEMENTE → F
- ALGUNAS VECES → AV
- CASI NUNCA → CN
- NUNCA → N

TERCERA ETAPA DE PREGUNTAS	S	F	AV	CN	N
47. Trabajo en horario nocturno, aunque sea alguna vez durante las últimas cuatro semanas.	1	2	3	4	5
48. Suelo prolongar habitualmente mi jornada laboral trabajando más tiempo del que me corresponde.	1	2	3	4	5
49. Aquí se trabaja los domingo y/o días feriados	1	2	3	4	5
50. Suelo ocuparme en mi domicilio particular de asuntos relativos a mi trabajo	1	2	3	4	5

- NUNCA → N
- CASI NUNCA → CN
- ALGUNAS VECES → AV
- FRECUENTEMENTE → F
- SIEMPRE → S

CUARTA ETAPA DE PREGUNTAS	N	CN	AV	F	S
51. En mi trabajo puedo elegir o modificar el método y ritmo de trabajo.	1	2	3	4	5
52. Esta empresa realiza programas de salud ocupacional relacionados con la prevención de los riesgos potenciales a los que están expuestos los trabajadores de la misma, como por ejemplo: riesgos psicosociales, agentes químicos, biológicos, o de cualquier índole.	1	2	3	4	5
53. La gerencia me brinda retroalimentación sobre mi desempeño que necesito para cumplir mi trabajo	1	2	3	4	5
54. Me ofrecen oportunidades de capacitación o desarrollo para poder crecer profesionalmente.	1	2	3	4	5
55. Se puede contar con la colaboración de los demás	1	2	3	4	5
56. Aquí las personas se preocupan unos por otros	1	2	3	4	5
57. La gerencia me permite trabajar con horarios flexibles, para ayudarme a satisfacer mis necesidades personales	1	2	3	4	5
58. En mi trabajo puedo tomarme un día libre sin perder retribución, ni tener que pedir vacaciones o baja por enfermedad, ni tener luego que recuperarlo.	1	2	3	4	5
59. Mi empresa realiza de actividades deportivas y/o culturales, educativas, salud bienestar, formativas y/o medioambientales durante el año 2014 o en la comunidad inmediata (No incluya aquí las actividades para o en apoyo a sus propios empleados o empresa)	1	2	3	4	5

Ordene de mayor a menor en forma de escala del 1 (más importante) al 7 (menos importante) según la importancia y preferencia que para Ud. tienen las necesidades mencionadas a continuación:

___ Oportunidades de progreso continuo y estabilidad en el empleo

___ Balance entre trabajo y vida privada

___ Integración social en el trabajo de la organización

___ Responsabilidad Social Empresarial

___ Oportunidades inmediatas de utilizar y desarrollar las capacidades humanas

___ Condiciones de bienestar y seguridad en el trabajo

___ Nivel de remuneración equitativo y suficiente

FIN DE LA ENCUESTA. MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO B: ENCUESTA DE MEDICIÓN DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Instrucciones: Se está realizando un estudio para medir el nivel de compromiso que los empleados poseen hacia la organización en la que trabajan. Por este motivo le pedimos unos minutos para contestar algunas preguntas. Forma parte del Trabajo de Grado que están llevando a cabo dos estudiantes de Relaciones Industriales de la Universidad Católica Andrés Bello (UCAB). Este cuestionario es anónimo y la información que pueda suministrarnos sólo será utilizada para dicho estudio. Agradecemos su interés y colaboración con este proyecto.

Sexo: F ___ M ___

Edad: Entre 18 - 30 años ___

Entre 41 – 50 años ___

Entre 31 – 40 años ___

Mayor a 50 años ___

Tiempo que tiene trabajando en la organización:

Entre 0 – 5 años ___

Mayor a 10 años ___

Entre 6 – 10 años ___

Nivel de educación que posee:

Básica incompleta ___

Básica completa ___

Media incompleta ___

Media completa ___

Técnica universitaria incompleta ___

Técnica universitaria completa ___

Universitaria nivel pregrado ___

Nivel organizacional que ocupa:

Operario ___ Coordinador ___ Supervisor ___ Asistente ___ Jefe ___ Gerente ___

A continuación se presentan una serie de afirmaciones, las cuales deberá responder encerrando con un círculo la casilla que más se acerque a su apreciación. La escala de referencia será la siguiente:

- TOTALMENTE EN DESACUERDO = TDA
- EN DESACUERDO = ED
- DE ACUERDO = DA
- TOTALMENTE DE ACUERDO = TDA

Preguntas	TDA	ED	DA	TDA
1. Si yo no hubiera invertido tanto de mí mismo en esta organización consideraría trabajar en otra parte.	1	2	3	4
2. Aunque fuera ventajoso para mí no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.	1	2	3	4
3. Si decidiera renunciar a la organización en este momento muchas cosas en mi vida se verían interrumpidas.	1	2	3	4
4. Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.	1	2	3	4
5. Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones alternativas.	1	2	3	4
6. Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.	1	2	3	4
7. Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.	1	2	3	4
8. Esta organización merece mi lealtad.	1	2	3	4

9. Realmente siento los problemas de mi organización como propios.	1	2	3	4
10. No siento ninguna obligación de permanecer con mi empleador actual.	1	2	3	4
11. No renunciaría a mi trabajo en este momento porque me siento obligado con la gente de mi organización.	1	2	3	4
12. Esta organización tiene para mí un alto significado personal.	1	2	3	4
13. Le debo mucho a mi organización.	1	2	3	4
14. No me siento como “parte de la familia” en mi organización.	1	2	3	4
15. No tengo un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi organización.	1	2	3	4
16. Una de las pocas consecuencias negativas de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas.	1	2	3	4
17. Sería muy difícil para mí en este momento dejar mi organización incluso si lo deseara.	1	2	3	4
18. No me siento “emocionalmente vinculado” con esta organización.	1	2	3	4

ANEXO C: INDICE DE CONFIABILIDAD (ALPHA DE CRONBACH) PARA EL CUESTIONARIO DE CALIDAD DE VIDA LABORAL

Estadístico de confiabilidad de Calidad de Vida Laboral

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	106	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	106	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,933	59

ANEXO D: INDICE DE CONFIABILIDAD (ALPHA DE CRONBACH) PARA EL CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Estadístico de confiabilidad de Compromiso Organizacional

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,731	18

Estadístico de confiabilidad del Compromiso Afectivo

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,537	6

Estadístico de confiabilidad del Compromiso Continuo

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,743	6

Estadístico de confiabilidad del Compromiso Normativo

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,472	6