



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO

Facultad de Ciencias Económicas y Sociales

Escuela de Ciencias Sociales

Especialidad de: Relaciones Industriales

TRABAJO DE GRADO

CALIDAD DE VIDA LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL: ESTUDIO
DIFERENCIAL ENTRE TRABAJADOR MIXTO Y TRABAJADOR PRESENCIAL

Tesistas:

Andrea Chacin

María Ignacia Mollejas

Tutor:

Cesar Rizo

Caracas, 2019



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: CALIDAD DE VIDA LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL: ESTUDIO DIFERENCIAL ENTRE TRABAJADOR MIXTO Y TRABAJADOR PRESENCIAL.

Realizado por:

Andrea Chacin

María Ignacia Mollejas

Profesor guía: Cesar Rizo

RESULTADO DEL EXAMEN:

Este Trabajo de grado ha sido evaluado por el Jurado Examinador y ha obtenido la

Calificación de: Dieciocho puntos.

Nombre: Cesar Rizo

Firma: [Firma]

Nombre: Aracelis Tortolero

Firma: [Firma]

Nombre: Rafael Marciano

Firma: [Firma]

Caracas 08 de Octubre de 2019

**FORMATO G:
FICHA RESUMEN DEL TRABAJO DE GRADO**

TÍTULO (máximo 120 caracteres)	Calidad de vida laboral y compromiso organizacional: estudio diferencial entre trabajador mixto y trabajador presencial.
TUTOR	Cesar Rizo
AUTOR(ES)	Andrea Chacin María Ignacia Mollejas
ÁREA	Calidad de vida laboral y Compromiso Organizacional
NÚMERO DE PÁGINAS	71
TEORÍA (S) EXPLICATIVA(S)	Teoría de Allen y Meyer (1991)
TIPO DE INVESTIGACION	Cuantitativa
TIPO DE DISEÑO	No experimental
POBLACIÓN	150 trabajadores
TIPO DE MUESTREO	aleatorio
MUESTRA	81 trabajadores mixtos y 45 trabajadores presenciales
UNIDAD DE ANÁLISIS	Trabajadores presenciales y mixtos
VARIABLES	Calidad de vida laboral y Compromiso Organizacional
INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	García 2007 Allen y Meyer 1991/1999
RESUMEN (Máximo 25 líneas)	<p>La presente investigación tuvo como objetivo describir el comportamiento de las variables calidad de vida laboral y compromiso organizacional, haciendo una comparación entre trabajadores de una consultora. Esta cuenta con un total de 150 empleados en Venezuela, la misma ofrece un servicio de captación de talento; teniendo una gama de clientes que se encuentran a nivel mundial. La encuesta se le aplico a una muestra de trabajadores que presentan trabajo mixto (teletrabajo y presencial) y los que trabajan presencial; siendo el teletrabajo una nueva modalidad de trabajo y considerado una práctica innovadora en el contexto laboral actual. Esta investigación se caracterizó por ser un estudio de carácter descriptivo, siendo el tipo de diseño de investigación no experimental y transversal, midiendo una población específica en un tiempo determinado. Donde los instrumentos de medición que se utilizaron fueron: para la Calidad de Vida Laboral el que se encuentra en la tesis de González y Monroy (2018,) realizado por García (2007), el mismo cuenta con 7 dimensiones; nivel de remuneración, condiciones de seguridad y bienestar en el trabajo, oportunidades para usar y desarrollar las capacidades humanas, oportunidades de progreso continuo y estabilidad en el trabajo, integración social en el trabajo y la organización, balance vida-trabajo y significación social de la actividad y la vida laboral del empleado. Y para el Compromiso Organizacional el de Allen y Meyer expuesto en la tesis de grado de Paula Moniz (2018), el cual mide 3 dimensiones, compromiso afectivo, de continuidad y normativo. A estos instrumentos se les realizo el Alpha de Cronbach obteniendo unos resultados favorables para la validez de estos. A su vez, se evidenció en esta investigación las semejanzas entre ambas modalidades de trabajo con respecto a la calidad de vida laboral y compromiso organizacional. Esto debido a que los resultados mostraron que no hay</p>

	diferencia significativa entre los dos colaboradores que se desenvuelven en cada una de las modalidades de trabajo. A su vez, una recomendación fue que la empresa puede aplicar la modalidad de teletrabajo a los cargos que no poseen, ya que la diferencia no fue significativa puesto que no superaba la unidad.
--	--

DEDICATORIA

A Dios por estar siempre presente en mi camino.

A mis padres y hermano por brindarme su apoyo incondicional en todo momento.

A mis amigos y profesores universitarios quienes en estos 4 años me enseñaron a creer en mí misma.

Andrea Chacin

A Dios por acompañarme en cada paso del camino.

Dedico este trabajo de grado a mi familia, en especial a mi papá Carlos, mi mamá Marianella y mi hermana María Corina quienes me han apoyado a lo largo de mi vida universitaria.

A mi Ángel guardián, mi abuelo papapa (Carlos), a pesar de no estar físicamente conmigo me ha acompañado en todo momento.

A mis amigos y compañeros de carrera que hicieron de estos 4 años los mejores. Pero también a los que conocí en los pasillos de la universidad. Sin duda mi experiencia en la UCAB no hubiese sido la misma.

María Ignacia Mollejas

AGRADECIMIENTOS

A Dios por unirnos como pareja de tesis y darnos fuerza en este camino

Al Profesor Cesar Rizo, por su disposición, guía, apoyo y paciencia en su labor de tutoría.

A nuestras amigas, en especial a Gabriela Ciarcelutti, Eileen Arcia, Sikiu Monteverde, Fabiana Sosa, Bárbara Salazar, Bárbara Cabrera y Verónica Márquez quienes nos apoyaron durante este trabajo de grado.

A nuestra abuela de cariño Irma, quien nos apoyó cuando más lo necesitamos.

Al Profesor José Mayora por sus recomendaciones en materia metodológica.

A la Profesora Aracelis Tortolero por su apoyo y orientación desde el inicio, en los cursos de Seminario I y II.

A la compañía en donde se realizó el estudio, por su disposición, en especial al encargado del departamento Recursos Humanos.

A Marisol Cianciarullo y a la Profesora Hilda Ruiz quienes nos facilitaron el contacto con la empresa.

A nuestras familias que nos brindaron su apoyo incondicional.

Y, por último, a la Universidad Católica Andrés Bello, por dejarnos vivir los mejores 4 años de nuestras vidas.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
ÍNDICE DE TABLAS	vi
ÍNDICE DE FIGURAS	vii
RESUMEN	viii
INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	11
OBJETIVOS	16
1.1 Objetivo General	16
1.2 Objetivos Específicos	16
CAPÍTULO II MARCO TEORICO	17
1. Antecedentes de la investigación	17
2. Calidad de vida laboral	18
2.1. Reseña Histórica sobre la Calidad de Vida Laboral	18
2.2. Bases teóricas de la Calidad de Vida Laboral	19
3. Compromiso Organizacional	24
3.1. Reseña histórica del Compromiso Organizacional	24
3.2. Bases teóricas del Compromiso Organizacional	25
CAPÍTULO III MARCO REFERENCIAL	28
CAPÍTULO IV MARCO METODOLÓGICO	30
1. Diseño y tipo de investigación	30
2. Unidad de análisis, población y muestra	31
3. Variables: definición conceptual y operacional	33
a) Compromiso Organizacional	33
b) Calidad de Vida	33
c) Variables sociodemográficas	36
4. Procedimientos para la recolección de datos	38
a) Instrumento para la recolección de la información	38

5. Aspectos de factibilidad y consideraciones éticas	39
CAPÍTULO V ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	41
1. Análisis variables sociodemográficas trabajadores presenciales y mixtos.....	41
2. Análisis de la variable Calidad de Vida Laboral para trabajadores presenciales y mixtos	49
3. Análisis de la variable Compromiso Organizacional para trabajadores presenciales y mixtos	58
CAPÍTULO VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	62
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	64
ANEXOS	67
Anexo A Instrumento, introducción y variables sociodemográficas.....	67
Anexo B Instrumento Compromiso Organizacional	68
Anexo C Instrumento Calidad de Vida Laboral.....	69

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Dimensiones e indicadores de la variable Compromiso Organizacional.....	33
Tabla N° 2: Dimensiones e indicadores de la variable Calidad de Vida Laboral	34
Tabla N° 3: Dimensiones e indicadores de las variables sociodemográficas.....	37
Tabla N° 4: Distribución por sexo: trabajadores presenciales y mixtos.....	41
Tabla N° 5: Distribución por edades trabajadores presenciales.....	43
Tabla N° 6: Distribución por cargo trabajadores presenciales.....	44
Tabla N° 7: Distribución por nivel académico trabajadores presenciales.....	45
Tabla N° 8: Distribución por estado civil de los trabajadores.....	46
Tabla N° 9: Distribución por antigüedad en la empresa trabajadores presenciales.....	47
Tabla N° 10: Distribución de beneficio de la modalidad de teletrabajo.....	48
Tabla N° 11: Nivel de remuneración: distribución de ítems por puntaje promedio.....	49
Tabla N° 12: Condiciones de seguridad y bienestar en el trabajo: distribución de ítems por puntaje promedio.....	50
Tabla N° 13: Oportunidades para usar y desarrollar las capacidades humanas: distribución de ítems por puntaje promedio.....	52
Tabla N° 14: Oportunidades de progreso continuo y estabilidad en el trabajo: distribución de ítems por puntaje promedio.....	53
Tabla N° 15: Integración social en el trabajo y la organización: distribución de ítems por puntaje promedio.....	54
Tabla N° 16: Balance vida-trabajo: distribución de ítems por puntaje promedio.....	55
Tabla N° 17: Significación social de la actividad y la vida laboral del empleado: distribución de ítems por puntaje promedio.....	56
Tabla N° 18: Compromiso afectivo: distribución de ítems por puntaje promedio.....	58
Tabla N° 19: Compromiso de continuidad: distribución de ítems por puntaje promedio.....	59
Tabla N° 20: Compromiso normativo: distribución de ítems por puntaje promedio.....	60

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura N° 1.</i> Trabajadores clasificados por sexo en %.....	42
<i>Figura N° 2.</i> Trabajadores clasificados por edad en %.....	43
<i>Figura N° 3.</i> Distribución porcentual de escolaridad de los trabajadores.....	45
<i>Figura N° 4.</i> Distribución de escolaridad en %.....	46
<i>Figura N° 5.</i> Distribución de Antigüedad en la empresa para trabajadores presenciales.....	47
<i>Figura N° 6.</i> Distribución de beneficio de teletrabajo.....	48

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo describir el comportamiento de las variables calidad de vida laboral y compromiso organizacional, haciendo una comparación entre trabajadores de una consultora. Esta cuenta con un total de 150 empleados en Venezuela, la misma ofrece un servicio de captación de talento; teniendo una gama de clientes que se encuentran a nivel mundial. La encuesta se le aplicó a una muestra de trabajadores que presentan trabajo mixto (teletrabajo y presencial) y los que trabajan presencial; siendo el teletrabajo una nueva modalidad de trabajo y considerado una práctica innovadora en el contexto laboral actual. Esta investigación se caracterizó por ser un estudio de carácter descriptivo, siendo el tipo de diseño de investigación no experimental y transversal, midiendo una población específica en un tiempo determinado. Donde los instrumentos de medición que se utilizaron fueron: para la Calidad de Vida Laboral el que se encuentra en la tesis de González y Monroy (2018,) realizado por García (2007), el mismo cuenta con 7 dimensiones; nivel de remuneración, condiciones de seguridad y bienestar en el trabajo, oportunidades para usar y desarrollar las capacidades humanas, oportunidades de progreso continuo y estabilidad en el trabajo, integración social en el trabajo y la organización, balance vida-trabajo y significación social de la actividad y la vida laboral del empleado. Y para el Compromiso Organizacional el de Allen y Meyer expuesto en la tesis de grado de Paula Moniz (2018), el cual mide 3 dimensiones, compromiso afectivo, de continuidad y normativo. A estos instrumentos se les realizó el Alpha de Cronbach obteniendo unos resultados favorables para la validez de estos. A su vez, se evidenció en esta investigación las semejanzas entre ambas modalidades de trabajo con respecto a la calidad de vida laboral y compromiso organizacional. Esto debido a que los resultados mostraron que no hay diferencia significativa entre los dos colaboradores que se desenvuelven en cada una de las modalidades de trabajo. A su vez, una recomendación fue que la empresa puede aplicar la modalidad de teletrabajo a los cargos que no poseen, ya que la diferencia no fue significativa puesto que no superaba la unidad.

Palabras clave: *calidad de vida laboral, compromiso organizacional, teletrabajo, trabajo presencial, trabajo mixto.*

INTRODUCCIÓN

En un mundo de cambios constantes, donde las nuevas tecnologías están imponiéndose en el mercado laboral, las empresas y los empleados buscan la manera de adaptarse. Existiendo distintos factores que afectan a los trabajadores, como la Calidad de vida laboral y el Compromiso organizacional, que son las variables para estudiar en este trabajo. Donde la calidad de vida laboral y el compromiso organizacional son importantes para el trabajador y la empresa, puesto que en optimas condiciones beneficiaran al clima organizacional, el rendimiento y la producción, ayudando a los colaboradores a lograr sus metas. (Organización Internacional del trabajo, 2009)

A su vez, en esta investigación utilizaremos diferentes modalidades de trabajo, específicamente a trabajadores presenciales y trabajadores que presentan la modalidad de teletrabajo distintos días a la semana, donde la misma pudiera afectar la manera en la que la empresa realiza sus actividades. Por lo que, esta investigación tendrá como objetivo estudiar las diferencias y semejanzas que presentan ambos trabajadores con respecto a su calidad de vida laboral y compromiso organizacional. Tomando en cuenta los siguientes aspectos:

Capítulo I Planteamiento del problema: pretende dar una aproximación literaria de investigaciones antes realizadas sobre el tema, mencionando la pregunta de investigación, los objetivos y la justificación del trabajo.

Capítulo II Marco teórico: se explicará de manera más profunda los componentes teóricos de la presente investigación.

Capítulo III Marco referencial: se expondrá la organización en donde se realizará la investigación, que se entiende por teletrabajadores y trabajadores presenciales.

Capítulo IV Marco metodológico: se mostrará la estrategia metodológica que se utilizará en la investigación. El diseño y tipo de investigación, la unidad de análisis, definición de variables, el instrumento de recolección de los datos y los aspectos éticos.

Capítulo V Análisis y discusión de resultados: donde se presentan los datos sociodemográficos, el análisis de las variables y su discusión.

Capítulo VI Conclusión y recomendaciones: es el cierre del trabajo donde se da respuesta a la pregunta de investigación, objetivos general y específico. Adicionalmente se encuentran las recomendaciones.

Por último, se encuentran las Referencias Bibliográficas, en donde se presentan cada una de las referencias que se utilizaron para sustentar este trabajo de investigación.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Según Julio Neffa, “el trabajo es una actividad, realizada por una o varias personas, orientada hacia una finalidad, la prestación de un servicio o la producción de un bien, con una utilidad social: la satisfacción de una necesidad personal o de otras personas” (2003), por lo que se puede decir que se trata de una actividad humana que se realiza en función de un objetivo para satisfacer una necesidad determinada, siendo clave para el desarrollo del hombre.

La actividad laboral ha ido evolucionando con el pasar de los años. A partir de la Revolución Industrial se marcó un cambio en la manera como se trabajaba hasta la actualidad, pasando del trabajo artesanal al fabril. Lo que con llevó a un cambio en la vida de los trabajadores y en sus condiciones laborales (OIT, 2011). Se “trabajaban largas jornadas en condiciones asfixiantes, alojados en viviendas atestadas e insalubres, y con poco crecimiento de sus ganancias.” (Rodrik, 2015). Esto tuvo grandes consecuencias para los trabajadores, como por ejemplo la medida de estatura de los mismos y su nivel de vida, la cual para el momento empeoró (Rodrik, 2015).

Con el pasar de los años, surgieron nuevas preocupaciones por parte de los patronos y del Estado, para mejorar las condiciones laborales. Estas evolucionan, mediante convenios negociados o impuestos por la ley los que “llevaron a una reducción de la jornada laboral, una mejora de las condiciones de trabajo y beneficios familiares, sanitarios y de otra índole” (Rodrik, 2015). Hasta llegar a la actualidad, donde el capital humano le da importancia a las condiciones de trabajo, la identificación con los valores de la organización y a las oportunidades de crecimiento que les brinda esta.

Por otra parte, las organizaciones también han adoptado nuevas prácticas y políticas con el fin de cumplir con la competitividad del mercado. Esto se logra implementando la tecnología

como una herramienta para acelerar el tiempo en el que se realiza el trabajo. La evolución de las TIC (*Tecnologías de la información*) dan una aproximación a cómo fue este cambio en el contexto laboral. Una de las características de la revolución de la información es que “se puede recoger, almacenar, procesar, comunicar y emplear con más facilidad” (Feldman, 2002, p. 1). La comunicación como una herramienta para intercambiar información con ayuda de las TICs, permite que los costos disminuyan, que aumente la productividad en la organización y que las distancias dejen de ser un impedimento para la negociación con otras industrias a nivel mundial.

Con la revolución de las tecnologías surge una nueva modalidad de trabajo. A esta se le denomina teletrabajo. Es así como la autora Lubiza Osio, (2010) en su artículo *El teletrabajo: Una opción de la era digital*, menciona que los “teletrabajadores, son aquellos que trabajan de forma computarizada (con un ordenador), alejados del negocio de su empleador o de la persona que los contrata y que transmiten los resultados de su actividad vía un vínculo de telecomunicación” (p. 96). A su vez, Osio (2010) también define el teletrabajo como aquel donde “la persona trabaja fuera o distante de las oficinas del negocio o empresa para la cual labora” (p. 96). Esta modalidad genera una serie de facilidades para la persona, ya que tiene la oportunidad de trabajar desde su casa, no tiene que desplazarse, puede escoger su horario de trabajo, atender las responsabilidades de su hogar, hacerlo en ropa cómoda e informal y, además, representando un ahorro en vestimenta, calzado, transporte, entre otros factores para los trabajadores. El teletrabajo también representa una ventaja para la organización, ya que se reduce la ocupación de espacio físico y se cuenta con un trabajador especializado en cualquier parte del mundo, que responde a las necesidades de la empresa.

Una característica de la modalidad de teletrabajo es que el trabajador se centra exclusivamente en su actividad laboral, a través de un computador, sin participar en la convivencia diaria de la empresa, en el ejercicio de los valores, en la misión y visión de la compañía, sus símbolos y como consecuencia de esto podría desarrollar una menor integración, comparativamente con la que poseen los empleados presenciales.

Un estudio publicado por la Randstad, empresa líder en Recursos Humanos, “revela que un 51% de los españoles desearían tener más posibilidades para teletrabajar” (2018), ya que consideran que “la tecnología digital daría como resultado un entorno de trabajo más eficiente

(56%), más colaborativo (52%) y más atractivo (47%)” (Randstad, 2018). A su vez, las compañías no suelen implementar esta modalidad, puesto que consideran que se pierde el networking (hace referencia a la interacción que tienen los empleados para crear y desarrollar oportunidades de negocio) y por la falta de contacto con los colaboradores.

A su vez, Gallup realizó un estudio donde aquellos empleados “que trabajan desde casa -al menos tres o cuatro días a la semana- están mucho más enganchados y comprometidos que los que acuden diariamente a la oficina (un 41% frente a un 30%)” (como se citó en Randstad, 2018). Esta modalidad de trabajo se puede denominar como trabajo mixto, el cual consiste en unas jornadas de trabajo presencial y unas de teletrabajo. Ahora bien, el modelo tradicional de trabajo se conoce como trabajo presencial. Este se caracteriza por cumplir una única jornada en la que el colaborador debe asistir al lugar de trabajo.

Actualmente en el país, existen empresas con la modalidad de trabajo mixto las cuales están obteniendo excelentes resultados en este tipo de trabajo ya que, mejoran la gestión del tiempo, sus empleados tienen un mayor equilibrio de su vida laboral-familiar, disminuyen costos, incrementa la productividad, entre otros factores. Un modelo de empresa que adopta las TICs en Venezuela son las Consultoras.

Por consiguiente, a objeto de realizar el presente estudio, se contactó a una Consultora de captación de talento, ya que la misma opta por ofrecer el teletrabajo para ciertos cargos; permitiendo a ese grupo de trabajadores tomar dos días de la semana para trabajar desde su casa. Siendo la naturaleza de esta empresa la búsqueda de perfiles especializados para grandes organizaciones. Esta Consultora además de ser una empresa internacional cuenta con una gama de clientes de la misma índole. La comunicación entre clientes y dicha consultora se hace factible gracias a la digitalización de los medios de información.

Previamente se mencionó cómo estas nuevas maneras de trabajo afectan a las organizaciones y a los colaboradores. Sin embargo, la presente investigación consiste en identificar si la empresa está siendo afectada por esta iniciativa de insertar el teletrabajo en su dinámica. Para ello se tomarán las variables Compromiso Organizacional y Calidad de Vida Laboral. Entendiendo que desde el punto de vista del empleador como del colaborador, ambas

variables son relevantes para alcanzar un buen clima laboral y obtener un adecuado nivel de productividad en la empresa.

En cuanto a la Calidad de Vida Laboral, sus dimensiones según García, (como se citó en González y Monroy, 2018) son: **nivel de remuneración, condiciones de seguridad y bienestar en el trabajo, oportunidades para usar y desarrollar las capacidades humanas, oportunidades de progreso continuo y estabilidad en el trabajo, integración social en el trabajo y la organización, balance vida-trabajo y significación social de la actividad y la vida laboral del empleado.** Estas nos permitirán identificar si las políticas que implementa la organización alcanzan un grado de satisfacción en sus colaboradores con respecto a sus “actitudes personales y comportamientos importantes para la productividad individual, como motivación para el trabajo, adaptabilidad a los cambios en el ambiente de trabajo, creatividad y voluntad de innovar, o aceptar los cambios” (Chiavenato, 1999, p.30).

A su vez, el estudio del Compromiso Organizacional se va a medir con las dimensiones expuestas por Allen y Meyer (1991): **compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo.** Que, para el área de Recursos Humanos, puede servir como un mecanismo para “analizar la lealtad y vinculación de los empleados con su organización” (Bayona, Goñi, Madorrán, 2000, p. 1).

Para el presente trabajo de investigación, se utilizarán ambos modelos de trabajo (presencial y mixto) con el fin de dar un análisis más completo.

Para concluir, este estudio tendrá como finalidad dar una aproximación sobre si la modalidad de trabajo mixto es una práctica favorable para la organización y así percibir si es beneficioso empezar a implementar esta modalidad en cada uno de los puestos de trabajo o, por el contrario, se debería de continuar con el clásico trabajo presencial para todos los cargos. Esto será posible a través de conocer las semejanzas y diferencias que poseen los colaboradores que trabajan en cada una de las modalidades de trabajo y cómo afectan cada una de ellas en la identificación con los valores, misión, visión y las políticas que se implementan en la organización. Es por esto, que se presenta la siguiente interrogante:

¿Cuáles son las semejanzas y diferencias que existen entre los trabajadores que presentan trabajo presencial con aquellos que poseen la modalidad de trabajo mixto, se usará para el análisis Calidad de vida Laboral y Compromiso Organizacional?

OBJETIVOS

1.1 Objetivo General

Conocer las semejanzas y diferencias que existen entre los trabajadores que presentan trabajo presencial con aquellos que poseen la modalidad de trabajo mixto (teletrabajador y presencial), se usará para el análisis Calidad de vida Laboral y Compromiso Organizacional

1.2 Objetivos Específicos

1. Caracterizar la población según su aspectos demográficos y organizacionales.
2. Identificar la Calidad de Vida Laboral de los trabajadores que realizan trabajo mixto.
3. Identificar la Calidad de Vida Laboral de los trabajadores presenciales.
4. Determinar el Compromiso Organizacional de los trabajadores que realizan trabajos mixtos
5. Determinar el Compromiso Organizacional de los trabajadores presenciales.
6. Analizar las diferencias y semejanzas de Calidad de Vida Laboral entre los trabajadores con modalidad de trabajo mixto y trabajadores presenciales.
7. Analizar las diferencias y semejanzas de Compromiso Organizacional entre los colaboradores con modalidad de trabajo mixta y trabajadores presenciales

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

En el presente capítulo se mencionarán los Antecedentes, Historia, Conceptos y Teorías de las variables Calidad de Vida Laboral y Compromiso Organizacional, teniendo como finalidad, darle sustento teórico a la investigación.

1. Antecedentes de la investigación

En primer lugar, se presenta la Tesis de Grado realizada por Graciela González y María Alejandra Monroy, para optar por la Licenciatura en Relaciones Industriales en el año 2018. El objetivo de esta investigación era determinar el nivel de Calidad de Vida Laboral y Compromiso Organizacional Afectivo que percibían los trabajadores de C.A. Cigarrera Bigott. Tras la aplicación del instrumento, se llegó a la conclusión de que los trabajadores perciben “un nivel medio de Calidad de Vida Laboral con una media aritmética de 3,8, lo que indica una apreciación neutra por parte de los encuestados, con respecto a las iniciativas que impulsa la organización, en pro de mejorar su Calidad de Vida Laboral” (González y Monroy, 2018, p.110). En este punto, es importante mencionar, que para la presente investigación se utilizará el instrumento aplicado por María Alejandra y Graciela para medir la variable de Calidad de Vida Laboral.

En segundo lugar, se presenta la Tesis que realizó Paula Moniz para obtener su título de Licenciada en Relaciones Industriales en la Universidad Católica Andrés Bello, en el año 2018. Este estudio analizó las variables de Satisfacción por la Vida y Compromiso Organizacional en una muestra de docentes de la UCAB, teniendo como propósito “conocer la relación entre la Satisfacción con la vida y el Compromiso Organizacional de los profesores universitarios de la Universidad Católica Andrés Bello” (Moniz, 2018, p. 14). A partir de los resultados obtenidos, se llegó a la conclusión de que “no existe relación estadísticamente significativa entre ambas variables” (Moniz, 2018, p. 102). Estos resultados son de gran

utilidad para el presente trabajo, ya que al igual que en la investigación antes mencionada, utiliza el instrumento elaborado por Allen y Meyer.

En tercer lugar, encontramos en el 2018, la publicación de una Tesis titulada Calidad de Vida Laboral y Compromiso Organizacional de los trabajadores de la empresa Inversiones Mineras Los Ángeles; Carhuaz, Ancash, 2016, donde la autora Tatiana Ríos, presenta una investigación para determinar:

“El establecimiento de la relación existente (directa o inversa) y su significancia (alta o baja) entre ambas variables, así como el establecimiento de los factores que determinan el compromiso laboral de los trabajadores, permite conocer en el caso de estudio, los aspectos de la calidad de vida laboral que se deben cuidar, por parte del empleador.”
(Ríos, 2018, p. 18-19)

En los apartados anteriores, se presentaron una serie de trabajos de investigación, que estudian la relevancia que tienen estas variables para la sociedad, a pesar de que no mencionan las nuevas tecnologías y modalidades de trabajo.

2. Calidad de vida laboral

2.1. Reseña Histórica sobre la Calidad de Vida Laboral

El instituto Tavistock de Londres es el lugar donde nace la preocupación o el interés por estudiar el concepto de Calidad de Vida Laboral; ya que las investigaciones pasaron de adoptar un enfoque sociopsicológico a uno socio técnico, tomando como referencia para los antecedentes de la variable, la Democracia Industrial y el Desarrollo Organizacional. (Da Silva, 2006)

La Democracia Industrial es aquel movimiento que proviene de los países escandinavos, haciendo énfasis en “la búsqueda de las alternativas que posibilitan la flexibilidad y la participación de todos en la planificación y realización del trabajo” (da Silva, 2006, p. 11). Este movimiento es proveniente de los Estados Unidos, “enfocando la eficiencia y eficacia

organizacional y desarrollo humano; la diferencia está en la importancia que se le da a los objetivos que cada uno se propone” (Da Silva, 2006, p. 11) y su similitud se centra en que ambos intentan otorgar una mayor Calidad de Vida a sus trabajadores (Da Silva, 2006).

Por su parte, el término Calidad de Vida Laboral surge en la década de los sesenta, de la mano de Louis E. Davis y la Fundación FORD en los Estados Unidos, en una serie de conferencias que se “desarrollaron como consecuencia del fenómeno de *alienación del trabajo*, el cual fue simbolizado por las huelgas de los trabajadores de la planta de General Motors”. (González y Monroy, 2018, p.15); el auge por estudiar la Calidad de Vida Laboral estaba en la “necesidad de humanizar los entornos laborales, con especial atención en el desarrollo del recurso humano y la mejora de los ambientes de trabajo”. (González y Monroy, 2018, p.25)

El movimiento sobre la Calidad de Vida Laboral, surgió en la ciudad de Columbia en el año 1972, en una Conferencia Internacional, en la que se presentó la obra de Davis y Cherns *The quality of working life*, “ya considerada un clásico, recopila en dos volúmenes las aportaciones de esta reunión en la que se destaca el interés por la búsqueda de soluciones para los problemas del entorno laboral, así como una mayor humanización y desarrollo potencial del humano en los centros de trabajo”. (Da Silva, 2006, p.11)

2.2. Bases teóricas de la Calidad de Vida Laboral

Desde que la Calidad de Vida Laboral tuvo su auge en la era de los 70, diversos autores se han dedicado a estudiarla. En 1996, los autores Pilar Gonzáles, José Peiró y María Bravo, publicaron en su libro “Tratado de Psicología del Trabajo”, una propuesta de Calidad de Vida Laboral, teniendo como finalidad de la investigación, lograr una vista panorámica sobre el progreso de la CVL desde sus comienzos hasta la fecha en la cual se realizó el estudio, cuestión por la cual se presentaron una cantidad considerable de definiciones descriptivas en las cuales se relacionan diversos componentes de la CVL. (Gonzáles, Peiró y Bravo, 1996)

A partir de esto, los autores llegaron a una conclusión sobre “la imposibilidad de ofrecer una relación exhaustiva de todos los componentes, debido a que esa relación es específica para cada cultura, grupo social, grupo ocupacional, etc.” (González, Peiró y Bravo, 1996, p. 185) A su vez, esta investigación nos proporciona un aporte importante, ya que se presentan diferentes definiciones sobre la Calidad de Vida Laboral, así como su evolución en el tiempo y las dimensiones asociadas a ella.

Anteriormente, se mencionó la investigación de González, Peiró y Bravo, quienes encontraron 5 tipos de definiciones de Calidad de Vida Laboral, siendo el primer tipo “una reacción individual hacia el trabajo o las consecuencias subjetivas de la experiencia de trabajo.” (González, Peiró y Bravo, 1996, p. 165), dándole más importancia a los factores individuales de la CVL. (González, Peiró y Bravo, 1996). A su vez, en segunda instancia, se entiende como una aproximación institucional; “en estos casos se define ésta como un proyecto cooperativo entre dirección y trabajadores” (González, Peiró y Bravo, 1996, p. 165), donde los trabajadores en conjunto con la organización trabajan para lograr la mejora de la CVL. (González, Peiró y Bravo, 1996)

En tercer lugar, se define como una estrategia o metodología, donde “la Calidad de Vida Laboral es sinónimo de conceptos, tales como grupos de trabajo autónomos, enriquecimiento, ampliación del puesto de trabajo, etc.” (González, Peiró y Bravo, 1996, p. 165). En cuarto lugar, se asocia a los conceptos como movimiento social, considerándola una ideología “sobre la naturaleza del trabajo y la relación que tienen los trabajadores con la organización” (González, Peiró y Bravo, 1996, p. 166). Por último, el quinto, lo considera una panacea “para afrontar cualquier problema organizacional de competencia, calidad, relaciones con los trabajadores, etc”. (González, Peiró y Bravo, 1996, p. 166)

Más allá de las definiciones que establecen en sus trabajos, estos autores se tomaron la tarea de investigar cuáles fueron las primeras aportaciones del estudio sobre Calidad de Vida Laboral; las mismas tienen que ver con el diseño de los puestos, esquemas de formación y desarrollo y la valoración del desempeño, siendo estos procesos de la gestión de Recursos

Humanos que influyen directamente en el cumplimiento de objetivos de la organización. (González, Peiró y Bravo, 1996)

Por su parte, Chiavenato define la calidad de vida laboral como “el grado de satisfacción de las necesidades que logran los miembros de la empresa mediante sus experiencias en ella. La calidad de vida en el trabajo afecta actitudes personales y comportamientos importantes para la productividad individual, como motivación para el trabajo, adaptabilidad a los cambios en el ambiente de trabajo, creatividad y voluntad de innovar, o aceptar los cambios” (1999, p.30)

Sin embargo, la definición que se utilizará en esta investigación es la que propone la Organización Mundial de la Salud: “Percepción que tiene una persona de su posición en la vida, en el contexto de la cultura y el sistema de valores en los que vive, en relación con sus objetivos, expectativas, sus normas, sus preocupaciones”. (González y Monroy, 2018, p.65-66)

2.3.Dimensiones

Nivel de remuneración:

“En el contexto laboral existe un modo para cumplir con las relaciones justas entre trabajadores y empleadores, este modo se conoce como sistema remunerativo del trabajo, es decir, la relación entre el trabajador y el empleador se resuelve a través del pago” (González y Monroy, 2018, p. 27)

Chiavenato (1999), menciona que la remuneración “constituye todo cuanto el empleado recibe, directa o indirectamente, como consecuencia del trabajo que desarrolla en una organización. Así, la remuneración es género y el salario es especie.” (p.41)

Condiciones de seguridad y bienestar en el trabajo:

Tomando como condiciones de seguridad lo expresado por Chiavenato (1999): donde “la seguridad en el trabajo es el conjunto de medidas técnicas, educativas, médicas y psicológicas empleadas para prevenir accidentes y eliminar las condiciones inseguras del ambiente, y para instruir o convencer a las personas acerca de la necesidad de implantar prácticas preventivas” (p.53)

Por otro lado, el bienestar va de la mano con la calidad de vida laboral, donde la misma “reconcilia dos posiciones antagónicas: de un lado, la reivindicación de los empleados en cuanto al bienestar y la satisfacción en el trabajo” (Chiavenato, 1999, p. 30)

Por ende, “las condiciones de seguridad y bienestar en el trabajo hacen referencia a las condiciones de trabajo que minimicen el riesgo de enfermedades y accidentes laborales” (González y Monroy, 2018, p. 29)

Oportunidades para usar y desarrollar las capacidades humanas:

“Esta dimensión representa las oportunidades que le son otorgadas al trabajador para aplicar sus conocimientos y habilidades” (González y Monroy, 2018, p. 31)

González y Monroy (2018), cita a Espinoza y Morris (2002), mencionan que “las nuevas tendencias en el manejo del personal apuntan a considerar nuevas formas de comunicación, participación y compromiso de los trabajadores, es por ello por lo que se requieren de políticas innovadoras que consideren el bienestar de todos los trabajadores, estas políticas no deben ser instrumentales para minimizar el descontento de los empleados, sino que deben ser políticas integrales, generando un nuevo tipo de empresa, empresas a escala humana para generar resultados superiores” (p. 31)

Oportunidades de progreso continuo y estabilidad en el trabajo:

“Esta dimensión hace referencia a cómo las empresas u organizaciones usan los recursos y herramientas necesarias para brindarles a los empleados mayores conocimientos y habilidades para que asciendan dentro de la organización” (González y Monroy, 2018, p. 32)

García (2007), (citado por González y Monroy, 2018), menciona que “según Valdez, incluye todas las actividades que lleva a cabo la empresa para dotar a los trabajadores de las actitudes y conocimientos necesarios para su desempeño, comprende desde el entrenamiento del personal obrero u operativo hasta la preparación del personal gerencial” (p. 33)

Integración social en el trabajo y la organización:

“La integración social en el trabajo se refiere a la posibilidad que tienen los trabajadores de establecer relaciones con grupos distintos a los establecidos en la estructura organizacional, esto tiene como consecuencia la compenetración entre todos los miembros de la empresa” (González y Monroy, 2018, p. 36)

Teniendo en cuenta que, pueden existir grupos informales “es decir, relaciones que son distintas a las jerárquicas y formales para que juntas: formal e informal, integren las relaciones reales.”, según Martínez (2012) (citado por González y Monroy, 2018, p.36)

Balance vida-trabajo:

Ramírez y Peña (2019), señalan que según la World at Work el balance vida trabajo es una “serie de prácticas, políticas y programas que poseen las organizaciones los cuales apoyan los esfuerzos y ayudan a que los empleados logren el éxito tanto en el ámbito laboral como en el hogar” (p. 32), por lo que “esta dimensión hace referencia a las políticas que lleva a cabo la empresa para otorgarles a los trabajadores tiempo para que sea utilizado en la realización de cualquier actividad ajena al trabajo.” (González y Monroy, 2019, p. 38)

Significación social de la actividad y la vida laboral del empleado:

Chiavenato comenta que: “La responsabilidad social de la empresa se refiere a la actuación socialmente responsable de sus miembros, las actividades de beneficencia y los compromisos de la empresa con la sociedad en general y, de manera más intensa, con aquellos grupos o parte de la sociedad con que está más en contacto: su ambiente de tarea” (1999, p. 74)

Por lo que, “en esta dimensión se hace referencia al impacto social de las actividades, productos y servicios realizados por la organización tanto para los empleados como para la comunidad.” (p. 41)

3. Compromiso Organizacional

3.1. Reseña histórica del Compromiso Organizacional

En primer lugar, es necesario tener presente que entender a cabalidad el concepto de Compromiso Organizacional no es tarea fácil, ya que diversos autores se han propuesto definir esta variable. Para “Meyer y Allen (1991), el Compromiso Organizacional es un estado psicológico, por lo que Mathieu y Zajac (1990), afirman que las diferentes medidas y definiciones del término, tienen en común el considerar que es un vínculo o lazo del individuo con la organización”. (Bayano, Goñi y Madorrán, 2000 p.5), indican que “el término general de Compromiso Organizacional aglutina diferentes aspectos relacionados con el apego afectivo a la organización, con los costes percibidos por el trabajador, asociados a dejar a la empresa o sentirse en la obligación de permanecer en la misma”. (Bayano, Goñi y Madorrán, 2000 p.5)

En segundo lugar, se debe tener en cuenta lo que dice la literatura sobre la variable antes mencionada, ya que en esta se plantean tres tipos de Compromiso Organizacional, los cuáles se basan en diferentes constructos teóricos: desde la *Teoría del intercambio social*, se sugiere que es el resultado de una transacción entre contribuciones del empleado por beneficios e incentivos que recibe de su empresa. (Betanzos, Andrade y Paz, 2006)

Por su parte, la teoría de Becker (1960), establece que una persona se compromete por una decisión individual, lo que le lleva a hacer inversiones, como aportar su esfuerzo, para obtener beneficios que le brinda su empresa, como es el hecho de poseer una pensión o jubilación, por lo que dejarlo le significaría una pérdida. Por otro lado, en la *Teoría del vínculo afectivo*, el Compromiso se define como una actitud que expresa la liga emocional (psicológica) entre el individuo y su organización.

3.2.Bases teóricas del Compromiso Organizacional

Revisar la literatura sobre el Compromiso Organizacional permite “hipotetizar la existencia de diferentes dimensiones (facetas) de la misma, sin embargo, no existe un acuerdo generalizado sobre cuáles son las dimensiones necesarias para explicar el compromiso organizacional ni tampoco su número”. (Betanzos, Andrade y Paz, 2006, p.27)

En la investigación realizada por Barranza, se exponen las tres perspectivas asociadas a la variable Compromiso Organizacional, las cuales están inmersas en el instrumento de Allen y Meyer, donde las mismas están asociadas a las dimensiones que mencionan Betanzos, Andrade y Paz en su investigación. La primera perspectiva de intercambio se refiere a aquel que “sugiere que el Compromiso Organizacional es el resultado de una transacción de incentivos y contribuciones entre la organización y el empleado” (Barranza, 2008, p.1).

La segunda perspectiva psicológica percibe el Compromiso Organizacional como un componente de tres elementos: “1) la identificación con los objetivos y valores de la organización, 2) el deseo de contribuir para que la organización alcance sus metas y objetivos, y 3) el deseo de ser parte de la organización” (Barranza, 2008. p. 1.). En otras palabras, lo ve como la identificación que tiene la persona con la empresa. (Barranza, 2008)

La tercera perspectiva de atribución define esta variable como “una obligación que el individuo adquiere como resultado de realizar ciertos actos que son voluntarios, explícitos e

irrevocables”. (Barranza, 2008, p. 2). Dentro de esta perspectiva están enmarcados aquellos actos en los que los individuos se comprometen a hacer públicamente. (Barranza, 2008)

La investigación realizada por Barranza toma en consideración la perspectiva psicológica mencionada anteriormente, en la que se mencionan tres componentes del Compromiso: el Afectivo, el de Continuidad y el Normativo; cada uno de estos tiene un aporte al Compromiso Organizacional general.

A partir del trabajo de investigación de Bayona, Goñi y Madorrán se puede determinar que la importancia de esta variable reside en que “el Compromiso Organizacional puede ser uno de los mecanismos utilizados por la Dirección de Recursos Humanos para analizar la lealtad y vinculación de los empleados con su organización” (Bayona, Goñi, Madorrán, 2000, p. 1). Por lo tanto, investigadores han estudiado este tema, ya que es vital para los procesos fundamentales de la gestión del departamento de Recursos Humanos, por ejemplo, para la Captación y Retención del Talento es un tema que debe tomarse en consideración. (Bayona, Goñi, Madorrán, 2000)

Pero, para efectos de esta investigación se utilizará el concepto propuesto por Allen y Meyer (1990) definen este constructo como: “un estado psicológico que vincula al individuo con la organización en la que trabaja”. (citado por Moniz p.14)

3.3.Dimensiones

Compromiso afectivo:

Lo expuesto por Allen y Meyer es que el compromiso afectivo “considera la relación emocional y el involucramiento a la organización que hace que el individuo se sienta parte de esta” (Moniz, 2018, p.43)

A su vez, Modway, Steers y Porter (1790) definen esta dimensión como:

“la fuerza de la identificación de un individuo con una organización en particular y de su participación en la misma. Conceptualmente puede ser caracterizado por al menos

tres factores: a) una fuerte convicción y aceptación de los objetivos y valores de la organización; b) la disposición a ejercer un esfuerzo considerable en beneficio de la organización; c) el fuerte deseo de permanecer como miembro de la organización.” (Bayona, Goñi y Mandorrán, 2001, p.5)

Compromiso de continuidad:

Allen y Meyer se refieren a que “el individuo es consciente de que existen unos costes asociados a dejar la organización en la que trabaja” (Bayona, Goñi y Mandorrán, 2001, p.5)

Por otra parte, esta dimensión esta basada en los “side-bets” elabora en la teoría de Becker; donde los mismos son “las inversiones valoradas por el individuo que serían pérdidas si éste dejara la organización (Cohen y Lowenberg, 1990)” (Bayona, Goñi y Mandorrán, 2001, p.5). Donde se mide la facilidad que tiene el individuo a dejar la organización.

Compromiso de normativa:

Por último, el compromiso normativo es “el sentimiento de obligación que tiene el individuo a permanecer en la organización porque piensa que eso es lo correcto, es lo que debe hacer.” (Bayona, Goñi y Mandorrán, 2001, p.6)

Tomando en consideración que este tipo de compromiso “implica que el empleado buscará cumplir con su organización no sólo porque está contratado, sino porque cree que esto es lo correcto” (Bentazos, Andrade y Paz,2006, p.29)

A su vez, cuando el empleado tiene un alto compromiso normativo se enfocará en cumplir con los objetivos y en tener responsabilidad hacia los demás en la organización para no tener una desaprobación social. (Bentazos, Andrade y Paz,2006)

CAPÍTULO III

MARCO REFERENCIAL

La consultora de captación de talento es una empresa internacional cuya sede principal se encuentra en Nueva York, Estados Unidos; la cual cuenta con oficinas alrededor del mundo, incluyendo una en Caracas. Su misión es hacer de la búsqueda del candidato correcto, un proceso rápido, fácil y divertido. Ellos se encargan de ayudar a las organizaciones a encontrar al candidato cuyos talentos, intereses y experiencia se adapta mejor a las necesidades del trabajo y a la cultura del equipo. Como organización creen que cuando la persona indicada está en el puesto indicado, verdadera magia ocurre.

El grupo de fundadores decidieron crear esta consultora con el objetivo de reducir el dolor y costos de contratación, para que las organizaciones pudiesen concentrar su tiempo en atraer al talento adecuado, nutriendo el crecimiento y desarrollo de su gente. La misma, está comprometido a invertir en asociaciones a largo plazo, que consideran al talento como su mayor activo, y creen las herramientas para fortalecer su crecimiento.

Alrededor de 400 compañías confían en ella, como: Sony Music, Getty Images, Reddit, Pelotón, Velcro, entre otros. Esta empresa en Venezuela cuenta con una plantilla de alrededor de 150 colaboradores, de los cuales 50 presentan modalidad presencial y 100 mixta.

Al ser una empresa cuyas raíces provienen de los Estados Unidos, su cultura organizacional están influenciada por ello. Esto se puede observar en sus horarios de trabajo, la normativa de vestimenta, feriados y festivos que celebran y el hecho de que insertan la modalidad de teletrabajo como beneficio para sus colaboradores.

Tomando en cuenta lo antes mencionado, es preciso dar una definición de ambas modalidades de trabajo. Según Lubiza Osio, quien en su artículo *El Teletrabajo: Una opción*

en la era digital, 2010, expone que “La mayoría, piensa que teletrabajar, se refiere al uso de las tecnologías en el quehacer diario y de cierta manera es así.” (Osio, 2010, p. 96). Pero, también implica “conocimiento y uso intensivo de las TIC en el desarrollo de sus actividades. Sin embargo, debe considerarse otro aspecto importante, como lo es la distancia.” (Osio, 2010, p. 96)

A sí mismo, en el artículo mencionado anteriormente, la autora plantea la definición dada por La ECaTT, 1999, “*los teletrabajadores, son aquellos que trabajan de forma computarizada (con un ordenador), alejados del negocio de su empleador o de la persona que les contrata, y que transmiten los resultados de su actividad vía un vínculo de telecomunicación.*” (Osio, 2010, p. 96). A su vez, esta modalidad de trabajo no solo se presenta por un portátil o computadora, se puede realizar por celulares inteligentes, tablets, pda, entre otras (Osio, 2010); “requiere del uso de intranets, extranets e Internet, sistemas de información empresariales, entre otras TIC actuales” (Osio, 2010, p.96).

Por otra parte, los trabajadores presenciales, se debe definir en dos partes, que significa trabajador y que es presencial, ya que está compuesta de dos palabras. La primera trabajador, según la Real Academia Española, 2014, tiene varias acepciones, “que trabaja”, “muy aplicado al trabajo” y “persona que tiene un trabajo retribuido”; utilizando la tercera concepción, ya que nos da un concepto más amplio. A su vez, la Real Academia Española, 2014, define presencial como: “que implica la presencia de la persona concernida”, por lo que si se construye un concepto de este término se puede decir que el trabajador presencial es aquel que tiene un trabajo que implica su presencia.

CAPÍTULO IV

MARCO METODOLÓGICO

El presente capítulo tiene como finalidad presentar las herramientas metodológicas que se utilizaron en la investigación, para darle respuesta a la pregunta de investigación y a los objetivos antes mencionados.

Basándonos en lo expuesto anteriormente, se mencionará cuál es el tipo y el diseño de investigación que se empleó, indicando cuál será la unidad de análisis, la población y la muestra que se consideran de interés. A su vez se realizó, la operacionalización de variables, la cual expone definiciones conceptuales y operacionales de las variables que se desean medir. También se mencionan los métodos de recolección de información y para concluir el capítulo algunos aspectos de factibilidad y consideraciones éticas.

1. Diseño y tipo de investigación

Para los autores Hernández, Fernández y Baptista (2014), el diseño de investigación es el “plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea con el fin de responder al planteamiento del problema” (p.128). Por lo que es de gran importancia, ya que guiara la investigación, a su vez el diseño de investigación se divide en dos clasificaciones, los diseños experimentales y los no experimentales.

Donde los diseños no experimentales según Hernández, Fernández y Baptista (2014) son “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (p.152), pero los mismos cuentan también con su clasificación, de transversales o longitudinales. Siendo los diseños

transversales los que “recopilan datos en un momento único” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.154).

Así mismo, el diseño transversal se divide en tres clasificaciones: exploratorios, descriptivos y correlacionales-causales. Estos autores, identifican los estudios descriptivos como los que “indagan la incidencia de las modalidades, categorías o niveles de una o más variables en una población, son estudios puramente descriptivos” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 155) y los estudios correlacionales-causales como las “relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado. A veces, únicamente en términos correlacionales, otras en función de la relación causa-efecto (causales)” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 157)

Por lo que la siguiente investigación, utilizó un diseño no experimental transversal descriptivo. Es necesario destacar que fue de carácter no experimental, ya que no se intentó controlar ni manipular las variables que se desarrollan en la investigación, a su vez es transversal porque no se desean estudiar los datos en diferentes momentos de tiempo, puesto que serán recolectados y analizados en un solo instante. Adicionalmente es descriptivo, ya que se procuró describir las variables.

2. Unidad de análisis, población y muestra

Hernández, Fernández y Baptista (2014), hacen referencia a la unidad de análisis o unidad de muestreo, como lo primero que se debe realizar, para delimitar la población a estudiar (p. 173). En el presente estudio se tomaron a los trabajadores que poseen el beneficio de teletrabajo y a los trabajadores presenciales de la consultora de captación de talento, para luego compararlos. Por lo que se tienen que realizar algunas consideraciones como lo son: primero cuantos trabajadores poseen el beneficio de teletrabajo, los cuales son considerados dentro de la categoría modalidad de trabajo mixto y segundo cuantos presentan el trabajo presencial, ya que al saber el número de trabajadores se podrá definir con mayor certeza cuál será la muestra que se utilizara para el estudio.

Luego se presenta la población, que Hernández, Fernández y Baptista (2014) definen como “el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (p. 174). Para efectos de esta investigación se utilizaron los trabajadores que poseen modalidad mixta de trabajo y trabajadores presenciales de la consultora de captación de talento; ambos grupos en la organización conforman un total de 150 trabajadores siendo así una población finita, a su vez 50 presentan modalidad de trabajo presencial y 100 poseen el beneficio de teletrabajo, por lo que presentan la modalidad de trabajo mixta.

Con respecto a la muestra que se utilizó, Hernández, Fernández y Baptista (2014), la definen como “un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población” (p. 173). Para la delimitación de esta se utilizó la fórmula de Sierra Bravo (1976):

$$n = \frac{z^2 * N * p * q}{(N - 1) * e^2 + z^2 * p * q}$$

Dónde:

n= tamaño de la muestra

N = tamaño de la población

z = desviación típica (corresponde 95%)

e= error, definido por el investigador (5%)

p = probabilidad de éxito (50%)

q = probabilidad de fracaso (50%)

Resultando un tamaño de muestra para los trabajadores que presentan el beneficio de teletrabajo es de:

$$n = \frac{(1,96)^2 * 100 * 0,5 * 0,5}{(100 - 1) * (0,05)^2 + ((1,96)^2 * 0,5 * 0,5)} = 81,01 \approx 81$$

Por otra parte, el tamaño de la muestra de los trabajadores presenciales es de:

$$n = \frac{(1,96)^2 * 50 * 0,5 * 0,5}{(50 - 1) * (0,05)^2 + ((1,96)^2 * 0,5 * 0,5)} = 45,28 \approx 45$$

3. Variables: definición conceptual y operacional

El termino variable según Hernández, Fernández y Baptista (2014) es “una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse” (p. 105). En este estudio las variables que se utilizaran son: calidad de vida laboral y compromiso organizacional.

a) Compromiso Organizacional

Tabla N° 1

Dimensiones e indicadores de la variable Compromiso Organizacional

Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Compromiso Organizacional	Afectivo	Identificación con la organización	3,6,10,12,16,19
		Involucramiento con la organización	
	De Continuidad	Lealtad	2,5,8,11,14,17
		Sentido de Obligación	
	Normativo	Inversión en la organización	1,4,7,9,13,15,18,20
		Percepción de alternativas	

Fuente: Elaboración propia basado en Moniz, 2018

b) Calidad de Vida

Tabla N° 2

Dimensiones e indicadores de la variable Calidad de Vida Laboral

Definición	Dimensiones	Indicadores	Items
Calidad de vida laboral	Nivel de remuneración	Compensación económica justa, suficiente y satisfactoria	1,4,37
		Compensación basada en el rendimiento o actividad	2,3,5
		Compensación equitativa internamente y competitiva externamente	6,39
	Condiciones de Seguridad y Bienestar en el Trabajo	Entorno físico, biológico, químico y ergonómico seguro y agradable para trabajar.	7,9,10,11,38, 40
		Aspectos y riesgos psicosociales.	8
		Programas de prevención y adiestramiento.	51
	Oportunidades para usar y desarrollar las capacidades humanas	Autonomía	12
		Variedad de aptitudes	14
		Información y retroalimentación.	16,17,52
		Responsabilidades creativas y satisfactorias del puesto	13,15,41,42
		Planteamiento del trabajo	50

	Oportunidades de progreso continuo y estabilidad en el trabajo	Nivel de desarrollo y aprendizaje	20,44,53
		Oportunidades de progreso y ascensos rápidos	18,19,43
		Estabilidad	21,22,23
	Integración social en el trabajo y la organización	Compañerismo	26,54,55
		Espíritu de Equipo	27,28,29
		Comunicación abierta entre trabajadores	24,25
	Balance vida-trabajo	Distribución, dedicación y satisfacción del tiempo libre.	45,57
		Elección de los horarios de trabajo y del tiempo libre	30,56
		Trabajos en tiempo extra, nocturno y fines de semana.	46,47,48,49
	Significación social de la actividad y la vida laboral del empleado	Actividades socialmente responsables	31,34,36
		Significado social de la actividad del empleado	33,35
		Actividades medioambientales responsables	32,58

Fuente: elaboración propia basado en García,2007

c) Variables sociodemográficas

Definición de dimensiones:

- Sexo: Según la Real Academia española (2018), es la “condición orgánica masculina o femenina, de los animales o plantas”
- Edad: “tiempo que ha vivido una persona o ciertos animales o vegetales” (DRAE, 2018)
- Beneficio de teletrabajo: Según la Real Academia española el beneficio es “utilidad” (2018), siendo el significado de este el “provecho, conveniencia, interés o fruto que se saca de algo” (DRAE, 2018). Por otro lado, el teletrabajo es el “trabajo que se realiza desde un lugar fuera de la empresa utilizando las redes de telecomunicaciones para cumplir con las cargas laborales asignadas” (2018). En otras palabras, es un convenio donde se realiza el trabajo en un lugar fuera de las instalaciones de la empresa.
- Cargo: Según Álvarez L. (2005) es, “el conjunto de funciones y tareas desarrolladas por un trabajador que manifiestan una integridad en correspondencia con los objetivos de la organización”
- Nivel académico: “Es el período, medido en años escolares, que una persona ha permanecido en el sistema educativo formal, este se calcula por las diferentes etapas que tiene el sistema educativo venezolano (INE, 2011)
- Estado civil: “condición de una persona en relación con su nacimiento, nacionalidad, filiación o matrimonio, que se hacen constar en el registro civil y que delimitan el ámbito propio de poder y responsabilidad que el derecho reconoce a las personas naturales” (DRAE, 2018)
- Antigüedad: “Periodo de tiempo que un trabajador ha estado vinculado a la empresa” (González y Monroy, 2018)
- Número de hijos: “Se refiere al número de hijos nacidos vivos” (Eustat, s.f.)

Tabla N° 3

Dimensiones e indicadores de las variables sociodemográficas

Definición	Dimensiones	Indicadores	Items
Variables sociodemográficas	Sexo	Masculino	1
		Femenino	2
	Edad	Número de años de vida	
	Beneficio de teletrabajo	Si	1
		No	2
	Cargo	Analista de Procesos	1
		Consultor de calidad y soporte	2
		Especialista de RRHH	3
		SDR	4
		Encargado de RRHH	5
		Líder de equipo	6
		Data Scientist	7
		Researcher	8
		Consultor	9
		Líder de investigación de mercado	10
		Especialista de investigación	11
		Gerente financiero	12
		Asistente administrativo	13
	Nivel académico	Bachillerato	1
		TSU/Licenciatura	2
		Magister	3
		Doctor	4
	Estado Civil	Soltero	1
		Casado	2
		Concubinato	3
		Divorciado	4
		Viudo	5
Antigüedad	Cantidad de meses en la organización		
Número de hijos	Cantidad de hijos que tiene vivos la persona		

Fuente: elaboración propia basado en González y Monroy, 2018

4. Procedimientos para la recolección de datos

a) Instrumento para la recolección de la información

Hernández *et al.* (2014), proponen que el instrumento de medición es el “recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente” (p. 200)

Por lo que, para esta investigación se utilizó un cuestionario compuesto por dos instrumentos conformado por preguntas cerradas. Los mismos son: el de Allen y Meyer (1991), expuesto en la Tesis de Grado de Paula Moniz (2018) para medir Compromiso Organizacional, que consta de 20 ítems positivos y negativos; y el de Calidad de Vida Laboral es el que se encuentra en la tesis de grado de Gabriela González y María Alejandra Monroy (2018), quienes utilizan el de García (2007), este instrumento consta de 58 ítems. Ambos instrumentos se encuentran anexados al presente trabajo como anexo A, a los mismos no se le realizaron modificaciones para efectos de este estudio.

Las escalas de estos instrumentos son de tipo Likert siendo estas “conjunto de ítems que se presentan en forma de afirmaciones para medir la reacción del sujeto en tres, cinco o siete categorías (Hernández *et al.*, 2014, p. 245)

b) Técnica de Recolección

Para la recolección de los datos, se utilizó el cuestionario, que según Hernández *et al.* (2014) “consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir” (p. 217). El mismo fue suministrado de forma presencial a través de un cuestionario impreso el cual constaba de 5 páginas. Se pauto con la empresa un día en específico para ir y realizar las encuestas, el mismo fue el viernes 9 de agosto, donde los trabajadores presenciales y los que ese día no les tocaban trabajar llenaron los cuestionarios. A su vez, el día lunes 12 de agosto se volvió a acudir a la organización para que las personas que presentan el beneficio de teletrabajo faltantes pudiesen llenar la encuesta.

c) Validez y Confianza

Con respecto a la validez y confianza, para Hernández *et al.* (2014), la validez es el “grado en que un instrumento en verdad mide la variable que se busca medir” (p. 201) y la confiabilidad es el “grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes” (p. 200)

Para el instrumento de Calidad de Vida laboral, el autor del instrumento García, obtuvo un Alpha de Cronbach de 0,934, siendo el estudio realizado en el año 2007. González y Monroy en 2018 obtuvieron en su estudio un Alpha de Cronbach de 0,958. En esta investigación, el Alpha de Cronbach se fue para los trabajadores que poseen la modalidad mixta de trabajo 0,933 y para los trabajadores presenciales se obtuvo un Alpha de Cronbach de 0,940.

En cuanto al instrumento de Allen y Meyer (1991) se utilizó el presentado en la tesis de grado de Paula Moniz, sobre relación entre la satisfacción con la vida y el compromiso organizacional de los profesores universitarios de la UCAB, donde la autora menciona a Arciniega y González (2006), quienes

“realizaron un estudio para medir la confiabilidad y validez de la escala de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen (1990). Estos aplicaron un análisis factorial exploratorio con rotación oblimín y los resultados arrojaron la aprobación de las tres dimensiones. Es preciso aclarar que los índices de consistencia interna que se obtuvieron fueron de 0,79 para el compromiso afectivo, 0,77 para el compromiso de continuidad y 0,72 para el compromiso normativo.” (Moniz, 2018, p. 47)

A su vez, se realizó el Alpha de Cronbach al instrumento para los trabajadores que presentan modalidad de trabajo mixto dando como resultado 0,748; mientras que al realizarlo en los trabajadores presenciales se obtuvo que era de 0,868.

5. Aspectos de factibilidad y consideraciones éticas

Para el presente trabajo, los aspectos éticos corresponderán a que el uso de la información manejada será utilizado de manera responsable bajo principios de confidencialidad, ya que

sólo será utilizado para fines educativos, impidiendo la exposición de los aspectos privados de las encuestas que se utilicen, puesto que se colocaran de manera anónima.

Con respecto a los aspectos de factibilidad, por los momentos no se cuenta con unos, ya que la recolección de datos no se ha realizado.

CAPÍTULO V

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En el capítulo V, se presenta el análisis y discusión de los resultados el cual tiene tres partes fundamentales: el análisis de las variables sociodemográficas para los trabajadores presenciales y mixtos, el análisis de la variable calidad de vida laboral para ambas muestras y el análisis de la variable compromiso organizacional para ambas muestras.

A continuación, se presentarán los resultados obtenidos luego de aplicar el instrumento a la muestra seleccionada de 81 personas que trabajan de manera mixta y 45 personas que lo hacen de manera presencial, cubriendo una muestra representativa de la población. Seguidamente, dichos resultados fueron analizados y llevados a discusión, en donde se establecieron comentarios en base a lo observado objetivamente durante toda la investigación. Para el análisis de los datos se presenta en primer lugar los ítems sociodemográficos y luego los ítems categorizados por cada dimensión tanto de la variable Calidad de vida laboral y Compromiso Organizacional.

1. Análisis variables sociodemográficas trabajadores presenciales y mixtos.

Sexo

Tabla N° 4

Distribución por sexo: trabajadores presenciales y mixtos

Sexo	Presencial		Mixto	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
1. Masculino	21	46,67	30	37,04
2. Femenino	24	53,33	51	62,96
Total	45	100	81	100

Fuente: elaboración propia

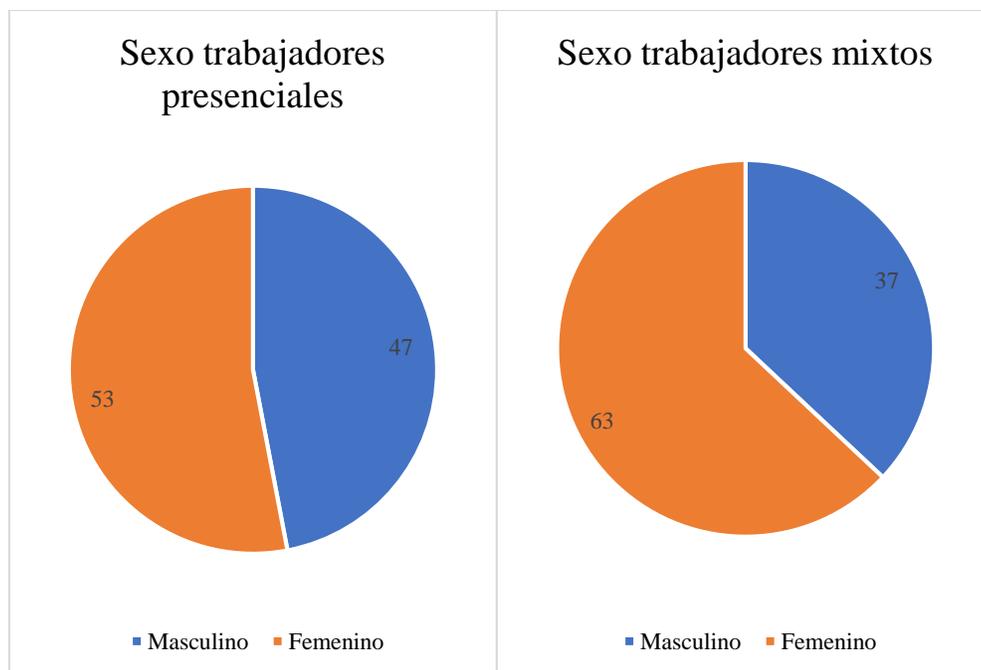


Figura N° 1. Trabajadores clasificados por sexo en %

Fuente: elaboración propia

En la tabla 4, aparece la distribución de la muestra por sexo, de acuerdo con la misma, hay un 47% de hombres que trabajan de manera presencial y un 53% de mujeres que trabajan de manera presencial. Obteniendo un leve predominio de mujeres sobre hombres. Mientras que los trabajadores que lo hacen de manera mixta, presencial y teletrabajo, el 63% es del sexo femenino y el 37% es masculino, presentando una diferencia significativa, esto puede deberse a diferentes causas. Una de ellas pudiera ser, que a las mujeres de esta manera les es más funcional atender las responsabilidades de la casa y del trabajo, manejando sus tiempos para ser igual de efectivas en ambos.

Edad

Tabla N° 5

Distribución por edades trabajadores presenciales

Edad	Presencial		Mixtos	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
21 a 24 años	7	15,56	13	16,05
25 a 28 años	16	35,56	26	32,10
29 a 32 años	17	37,78	24	29,63
33 a 36 años	4	8,89	14	17,28
37 a 40 años	1	2,22	2	2,47
41 a 44 años	0	0	2	2,47
Total	45	100	81	100

Fuente: elaboración propia

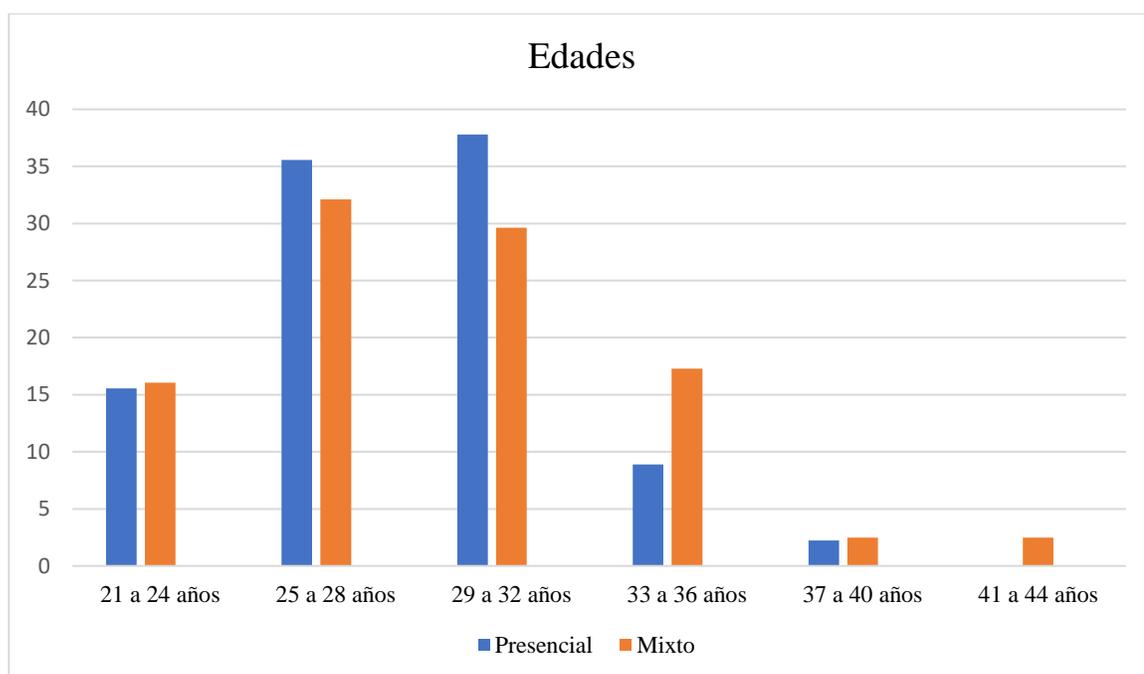


Figura N° 2. Trabajadores clasificados por edad en %

Fuente: elaboración propia

En la tabla 5, se presenta la distribución por edades; donde nos encontramos con un rango de edades a partir de los 21 años hasta los 44 años. Donde hay un 38% de trabajadores presenciales cuyas edades están comprendidas entre 29 a 32 años. Mientras que las edades que presentan los trabajadores mixtos son de 25 a 28 años, con un 32%. Esto quiere decir, que la

compañía tiene una población joven, habiendo una diferencia de 11% en los tres primeros rangos de edad entre los presenciales y mixtos, teniendo los presenciales un 11,2% de diferencia en estos tres primeros rangos de edades.

Cargo

Tabla N° 6

Distribución por cargo trabajadores presenciales

Cargos	Presenciales		Mixtos	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
1. Analista de Procesos	4	8,89	0	0,00
2. Consultor de calidad y soporte	7	15,56	0	0,00
3. Especialista	0	0,00	65	80,25
4. SDR	21	46,67	0	0,00
5. Encargado de RRHH	1	2,22	0	0,00
6. Líder de equipo	0	0,00	16	19,75
7. Data Scientist	2	4,44	0	0,00
8. Researcher	5	11,11	0	0,00
9. Consultor	1	2,22	0	0,00
10. Líder de investigación de mercado	1	2,22	0	0,00
11. Especialista de investigación	1	2,22	0	0,00
12. Gerente financiero	1	2,22	0	0,00
13. Asistente administrativo	1	2,22	0	0,00
Total	45	100	81	100

Fuente: elaboración propia

Como se observa en la tabla 6, el cargo con mayor porcentaje para los trabajadores presenciales es el de SDR con 46,67%, mientras que el de Especialista fue el que obtuvo mayor porcentaje en el trabajo mixto con 80,25%; con unas diferencias notables, dado que en el trabajo mixto casi la totalidad de los trabajadores pertenecen al cargo especialista y en trabajo presencial al cargo de SDR. Esta diferencia puede deberse a la estructura interna de la

organización. A su vez, la tabla 6 nos permite identificar que prácticamente solo existen dos cargos con la modalidad de teletrabajo y presencial, el de especialista y el líder de equipo.

Escolaridad

Tabla N° 7

Distribución por nivel académico trabajadores presenciales

Escolaridad	Presenciales		Mixtos	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Bachiller	1	2,22	0	0,00
TSU	14	31,11	19	23,46
Licenciado	22	48,89	55	67,90
Magister	8	17,78	7	8,64
Doctor	0	0,00	0	0,00
Total	45	100	81	100

Fuente: elaboración propia

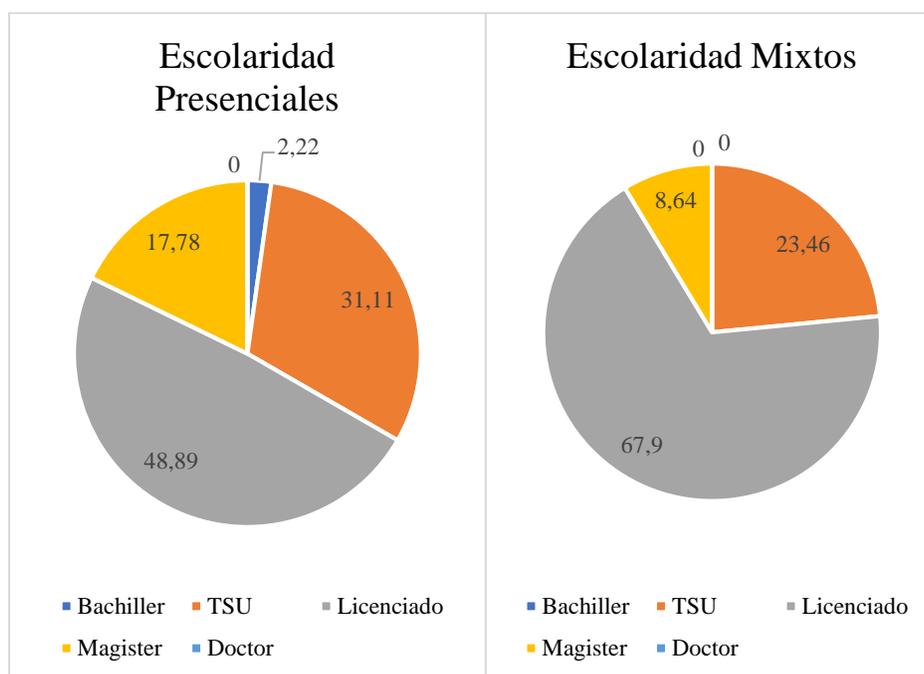


Figura N° 3. Distribución porcentual de escolaridad de los trabajadores.

Fuente: elaboración propia

En la figura 3 se presentan los niveles de escolaridad, donde el 48,89% de los empleados presenciales son Licenciados. Mientras que los mixtos son Licenciados con un 67,9%. Lo que nos indica, que la empresa busca contratar personal con un nivel de estudios superior.

Estado Civil

Tabla N° 8

Distribución por estado civil de los trabajadores

Estado Civil	Presenciales		Mixtos	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
1. Soltero	18	40,00	42	51,85
2. Casado	18	40,00	35	43,21
3. Concubinato	5	11,11	1	1,23
4. Divorciado	4	8,89	3	3,70
5. Viudo	0	0,00	0	0,00
Total	45	100	81	100

Fuente: elaboración propia

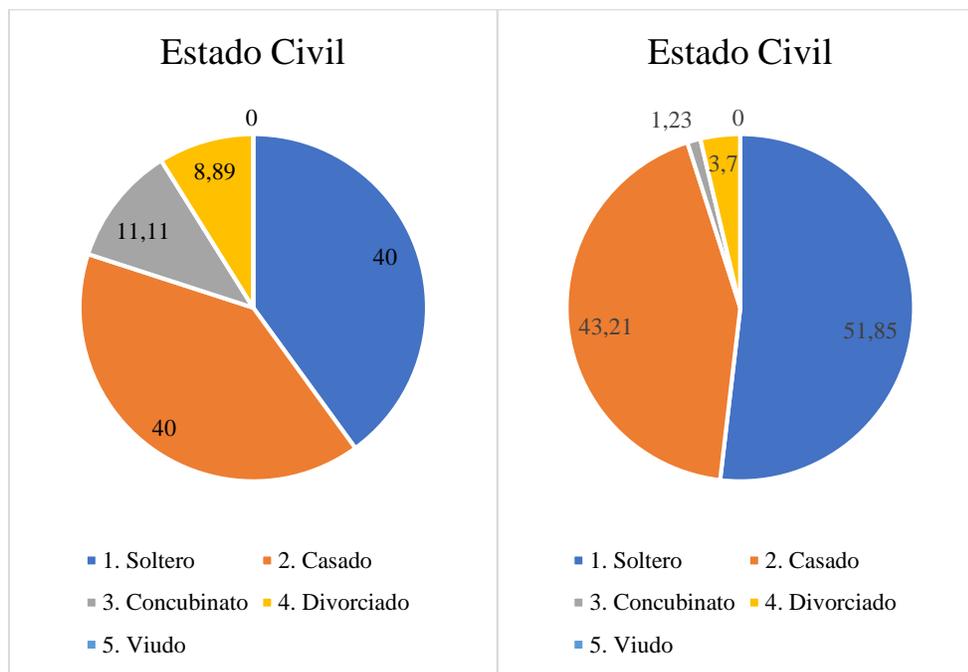


Figura N° 4. Distribución de escolaridad en %

En la tabla 8 se presenta el estado civil de los trabajadores; para los presenciales existen dos categorías que obtuvieron el mismo porcentaje de 40%, Soltero y Casado. Mientras que en los trabajadores mixtos se observa que existe un mayor número de personas solteras con un 52%. Es importante notar, que el estado civil en los presenciales no es significativa la diferencia ya

que presentaron el mismo porcentaje, mientras que en los trabajadores mixtos hay una diferencia de 8% entre soltero y casado.

Antigüedad

Tabla N° 9

Distribución por antigüedad en la empresa trabajadores presenciales

Antigüedad en la empresa	Presenciales		Mixtos	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
1 a 5 meses	6	13,33	21	25,93
6 a 9 meses	8	17,78	14	17,28
10 a 13 meses	17	37,78	25	30,86
14 a 17 meses	5	11,11	10	12,35
18 a 21 meses	4	8,89	5	6,17
22 a 25 meses	3	6,67	5	6,17
26 a 29 meses	1	2,22	1	1,23
30 a 33 meses	0	0,00	0	0,00
34 a 36 meses	1	2,22	0	0,00
Total	45	100	81	100

Fuente: elaboración propia

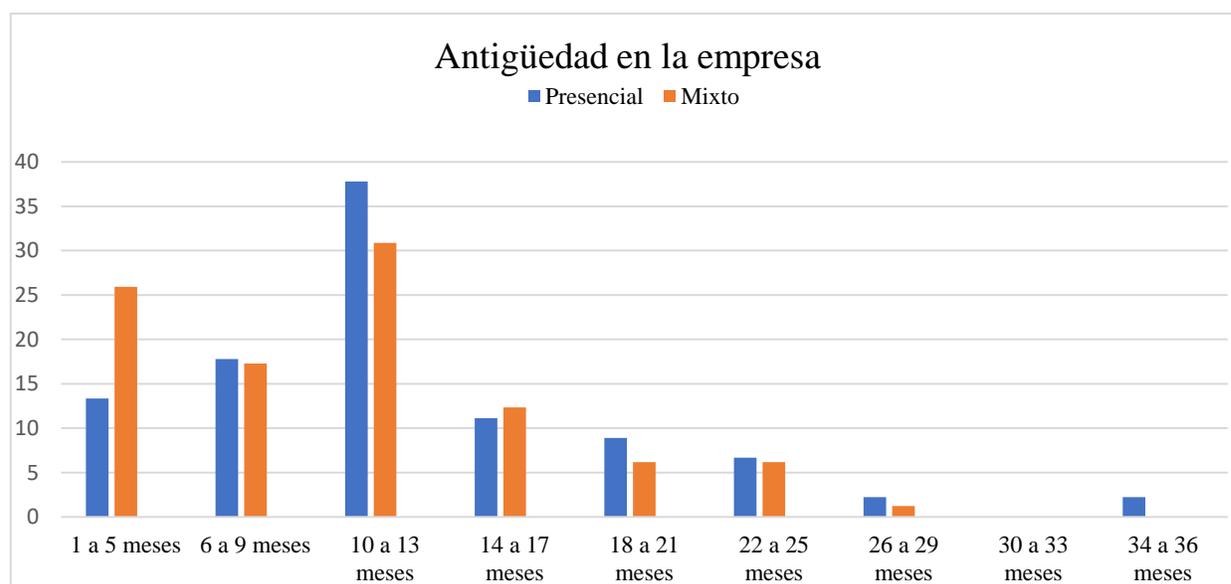


Figura N° 5. Distribución de Antigüedad en la empresa para trabajadores presenciales.

Fuente: elaboración propia

Como se observa en la tabla 9 y en la figura 4, los mayores porcentajes en trabajadores presenciales están entre 10 a 13 meses de antigüedad, con 38% y 6 a 9 meses de antigüedad con 18%. Por otro lado, los trabajadores mixtos están en la categoría de 1 a 5 meses con 26% y 10 a 13 meses con un 31%. Concordando ambos en que la mayoría de los trabajadores tiene una antigüedad de 10 a 13 meses.

Trabajadores que presentan la modalidad teletrabajo

Tabla N° 10

Distribución de beneficio de la modalidad de teletrabajo

Teletrabajo	Frecuencia	%
1.Si	81	64,29
2.No	45	35,71
Total	126	100

Fuente: elaboración propia

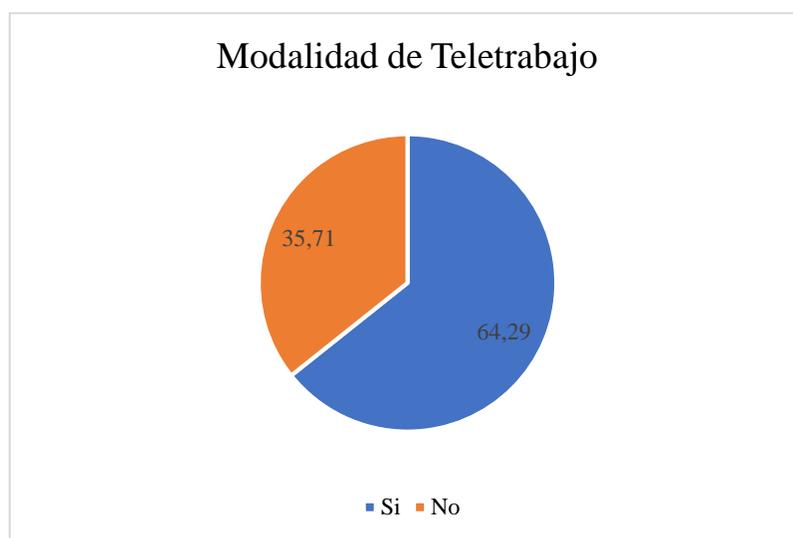


Figura N° 6. Distribución de beneficio de teletrabajo.

Fuente: elaboración propia.

En la tabla 10 se muestra la distribución de trabajadores que posee la modalidad de teletrabajo. Donde el 64% posee teletrabajo y el 36% no posee, lo que significa que en la empresa de estudio predominan los trabajadores con modalidad de teletrabajo. Teniendo una diferencia de 28 % entre ambos.

2. Análisis de la variable Calidad de Vida Laboral para trabajadores presenciales y mixtos

Calidad de vida laboral

- Nivel de remuneración

Tabla N° 11

Nivel de remuneración: distribución de ítems por puntaje promedio

NIVEL DE REMUNERACION					
Indicadores	Items	Promedio Trabajo Presencial		Promedio Trabajo Mixto	
Compensación económica justa, suficiente y satisfactoria	1. Recibo un salario justo y suficiente en mi lugar de trabajo (incluye sueldos y beneficios)	3,13	3,15	3,40	3,28
	4. Siento que recibo una porción justa de las ganancias que produce la organización	2,93		2,99	
	37. Me siento satisfecho con el sueldo que recibo en la empresa donde trabajo	3,38		3,44	
Compensación basada en el rendimiento o actividad	2. Las responsabilidades de mi trabajo y mis funciones son acordes al salario que percibo.	3,07	3,38	3,47	3,44
	3. El aumento de sueldo que reciben los empleados depende del buen desempeño.	3,62		3,56	
	5. Los empleados de mayor rendimiento reciben una remuneración superior a los de rendimiento medio o bajo.	3,44		3,28	
Compensación equitativa internamente y competitiva externamente	6. La remuneración que recibo está en sintonía con los salarios de la industria.	3,09	3,24	3,12	3,31
	39. Me siento satisfecho con la distribución de los sueldos en la empresa, considerando los sueldos que reciben mis compañeros y comparándolos con lo que percibo.	3,38		3,41	
Promedio General		3,26		3,34	

Fuente: elaboración propia

Como se puede observar en la tabla 11, la variación entre las medias de cada indicador y la media general de la dimensión Nivel de Remuneración en los encuestados coinciden en que la compensación que les otorga la organización es ligeramente aceptable. Los trabajadores mixtos mostraron una postura un poco más favorable que los trabajadores presenciales.

Como se define en el marco teórico, en el contexto laboral la relación justa entre en empleador o patrono y trabajador se da por medio del sistema de pago. En este caso se puede decir que los trabajadores con modalidad de trabajo mixta perciben esa relación un poco más justa que los trabajadores presenciales. Al detallar cada indicador por separado la diferencia entre ambas muestras fue en la compensación económica justa, suficiente y satisfactoria lo que significa que los trabajadores mixtos están más satisfechos con el pago que reciben que los trabajadores presenciales.

- **Condiciones de seguridad y bienestar en el trabajo**

Tabla N° 12

Condiciones de seguridad y bienestar en el trabajo: distribución de ítems por puntaje promedio

CONDICIONES DE SEGURIDAD Y BIENESTAR EN EL TRABAJO					
Indicadores	Items	Promedio Trabajo Presencial		Promedio Trabajo Mixto	
Entorno físico, biológico, químico y ergonómico seguro y agradable para trabajar.	7. Este es un ambiente físicamente seguro para trabajar.	4,00	3,77	3,65	3,52
	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 el futuro.	3,60		3,37	
	10. Nuestras instalaciones contribuyen a lograr un buen ambiente laboral	3,64		3,31	
	11. Este es un lugar agradable para trabajar	4,13		4,00	
	38. Estoy satisfecho con el entorno físico de mi puesto de trabajo.	3,69		3,49	
	40. Me siento satisfecho con las condiciones de seguridad e higiene en mi puesto de trabajo.	3,56		3,32	
Aspectos y riesgos psicosociales.	8. Desde el punto de vista psicológico y emocional, este es un lugar saludable para trabajar.	4,02		3,91	
Programas de prevención y adiestramiento.	51. La empresa realiza programas de salud ocupacionales, relacionados con la prevención de riesgos potenciales a los que estamos expuestos los trabajadores, como, por ejemplo: riesgos psicosociales, agentes químicos, biológicos o de cualquier otra índole.	2,58		2,35	
		Promedio General		3,46	
				3,26	

Fuente: elaboración propia

En la dimensión Condiciones de Seguridad y Bienestar en el trabajo los colaboradores bajo la modalidad presencial están un poco más satisfechos con las condiciones que ofrece la

organización para minimizar el riesgo de enfermedades y accidentes laborales; con respecto a los colaboradores con modalidad de teletrabajo.

Al analizar las medias de cada indicador la diferencia más significativa estuvo en el primer y tercer indicador, siendo estos el entorno físico, biológico, químico, ergonómico seguro y agradable para trabajar y el correspondiente a los programas de prevención y adiestramiento.

Con respecto al primer indicador se podría suponer que en el hogar una siente mayor seguridad que en el lugar de trabajo, sin embargo, los encuestados indicaron lo contrario. Esto pudiera deberse a los diferentes anuncios y el entrenamiento continuo que les hace tener presente que hay un ambiente de seguridad estructurado.

Ahora bien, analizando el tercer indicador el cual corresponde a los programas de prevención y adiestramiento, los trabajadores con modalidad presencial están ligeramente más satisfechos con los mismos que los trabajadores mixtos, esto pudiera deberse a que los trabajadores en la organización tienen presentes los riesgos a los que están expuestos.

- **Oportunidades para usar y desarrollar las capacidades humanas**

Tabla N° 13

Oportunidades para usar y desarrollar las capacidades humanas: distribución de ítems por puntaje promedio

OPORTUNIDADES PARA USAR Y DESARROLLAR LAS CAPACIDADES HUMANAS					
Indicadores	Items	Promedio Trabajo Presencial		Promedio Trabajo Mixto	
Autonomía	12. Puedo trabajar con independencia y poner en prácticas mis ideas.	3,84		3,83	
Variedad de aptitudes	14. Mi trabajo es lo menos monótono y estresante posible.	3,00		2,64	
Información y retroalimentación.	16. La gerencia nos mantiene informados de asuntos y cambios importantes.	3,69	3,84	4,00	3,94
	17. Los dueños de la empresa, 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.	4,09		4,07	
	52. La gerencia me brinda retroalimentación sobre mi desempeño, que necesito para cumplir con mi trabajo.	3,73		3,74	
Responsabilidades creativas y satisfactorias del puesto	13. Consideras que tu trabajo llena tus aspiraciones y expectativas, tomando en cuenta tu carrera o profesión.	3,38	3,59	3,27	3,59
	15. Considero que mi trabajo plantea retos atractivos e interesantes que me permite desarrollar creatividad.	3,31		3,43	
	41. Estoy satisfecho con las responsabilidades que me han asignado en mi cargo y los logros que se obtienen de las funciones que realizo.	3,96		3,89	
	42. Estoy satisfecho con el sueldo que recibo en la empresa donde trabajo.	3,69		3,78	
Planteamiento del trabajo	50. En mi trabajo puedo elegir el método y ritmo de trabajo.	3,49		3,69	
Promedio General		3,56		3,54	

Fuente: elaboración propia

En cuanto a la dimensión Oportunidades para usar y desarrollar las capacidades humanas la media de ambos grupos mostro una postura neutral. Es decir, que los colaboradores no

consideran que en la organización puedan poner en práctica sus conocimientos, habilidades y destrezas.

Si observamos el comportamiento de cada indicador por separado, es importante resaltar que para el planteamiento del trabajo y en cuanto a la información y retroalimentación los trabajadores mixtos presentaron promedio superior a los trabajadores presenciales. Esto quiere decir que estos colaboradores poseen mayor libertad para elegir el método y ritmo de trabajo. Ahora en base a la información y retroalimentación quienes poseen la modalidad de trabajo mixto, indican recibir un poco más de información y retroalimentación en cuanto a sus actividades en comparación a los trabajadores presenciales.

- **Oportunidades de progreso continuo y estabilidad en el trabajo**

Tabla N° 14

Oportunidades de progreso continuo y estabilidad en el trabajo: distribución de ítems por puntaje promedio

OPORTUNIDADES DE PROGRESO CONTINUO Y ESTABILIDAD EN EL TRABAJO					
Indicadores	Items	Promedio Trabajo Presencial		Promedio Trabajo Mixto	
Nivel de desarrollo y aprendizaje	20. Considero que en mi empresa existe un ambiente que me estimula a mejorar mi trabajo.	3,93	3,67	3,99	3,70
	44. Me siento satisfecho con las oportunidades que me ofrece la empresa para participar en programas de desarrollo de Recursos Humanos.	3,73		3,70	
	53. Me ofrecen oportunidades de capacitación o desarrollo para poder crecer profesionalmente.	3,31		3,40	
Oportunidades de progreso y ascensos rápidos	18. Si continúo estudiando y formándome puedo aspirar a un ascenso.	3,56	3,59	3,68	3,58
	19. En general, se otorgan promociones a quienes más lo merecen.	3,64		3,44	
	43. Estoy satisfecho con mis posibilidades de ascenso.	3,58		3,63	
Estabilidad	21. Actualmente mi empleo es estable.	4,18	3,35	4,11	3,10
	22. Planeo trabajar aquí hasta que me jubile.	2,67		2,41	
	23. Creo que la gerencia despediría empleados solamente como última medida.	3,20		2,79	
Promedio General		3,54		3,46	

Fuente: elaboración propia

La tabla 14, corresponde a la dimensión Oportunidades de progreso continuo y estabilidad en el trabajo, por esto se entiende a las herramientas y recursos de crecimiento profesional que

ofrece la empresa a sus colaboradores. Los trabajadores presenciales tienen una tendencia un poco más favorable hacia esta dimensión que los que trabajan de manera mixta.

Sin embargo, la diferencia entre ambas muestras no es significativa, ya que presentan un rango de valores entre 3,46 y 3,54, que en la escala tipo Likert significa indiferencia, por lo que se puede decir que para los colaboradores que trabajan en la compañía hay cierta indiferencia hacia las oportunidades de progreso continuo y estabilidad en el trabajo.

- **Integración social en el trabajo y la organización**

Tabla N° 15

Integración social en el trabajo y la organización: distribución de ítems por puntaje promedio

INTEGRACION SOCIAL EN EL TRABAJO Y LA ORGANIZACIÓN					
Indicadores	Items	Promedio Trabajo Presencial		Promedio Trabajo Mixto	
Compañerismo	26. Siento que hay buenas relaciones de amistad en el lugar de trabajo.	4.44	4.41	4.28	4.23
	54. Se puede contar con la colaboración de los demás.	4.49		4.20	
	55. Aquí las personas se preocupan unos por otros.	4.31		4.22	
Espíritu de Equipo	27. Realmente formo parte de un equipo de trabajo.	4.33	4.09	4.33	4.09
	28. Aquí nos sentimos como en familia.	4.00		3.86	
	29. Las personas colaboran para garantizar el éxito de los equipos de trabajo.	3.93		4.10	
Comunicación abierta entre trabajadores	24. Los contactos sociales en esta empresa son amplios y sin ninguna restricción.	3.73	3.92	3.51	3.75
	25. Los gerentes son accesibles y es fácil hablar con ellos.	4.11		3.99	
Promedio General		4.14		4.02	

Fuente: elaboración propia

La dimensión integración social en el trabajo y la organización se refiere a las posibilidades que tienen los colaboradores de relacionarse entre ellos sin importar el lugar que ocupen en la estructura de la organización. Los encuestados de cada modalidad de trabajo mostraron una postura favorable, esto quiere decir que los colaboradores si consideran que en la empresa está presente el compañerismo, espíritu en equipo y comunicación abierta entre trabajadores.

Quienes trabajan de forma presencial obtuvieron una media más alta con respecto a los que poseen modalidad de trabajo mixto, esto indica que quienes cumplen con esta modalidad sienten que existe el trabajo en equipo, la oportunidad de generar contactos sociales y que comunicarse con los que se encuentran en un nivel jerárquico superior es factible dentro de esta organización en un grado superior a lo que perciben quienes trabajan con la doble modalidad de trabajo.

- **Balance vida-trabajo**

Tabla N° 16

Balance vida-trabajo: distribución de ítems por puntaje promedio

BALANCE VIDA-TRABAJO					
Indicadores	Items	Promedio Trabajo Presencial		Promedio Trabajo Mixto	
Distribución, dedicación y satisfacción del tiempo	45. Estoy satisfecho con mis posibilidades de ascenso.	3,89	3,61	3,75	3,62
	57. Puedo tomarme un día libre sin perder retribución, ni tener que pedir vacaciones o baja por enfermedad, ni tener luego que recuperarlo.	3,33		3,49	
Elección de los horarios de trabajo y del tiempo libre	30. Aquí se incentiva a las personas a equilibrar la vida laboral con la vida personal.	3,82	3,83	3,95	3,97
	56. La gerencia me permite trabajar con horarios flexibles, para ayudarme a satisfacer mis necesidades personales.	3,84		3,98	
Trabajos en tiempo extra, nocturno y fines de semana	46. Trabajo en horario nocturno, aunque sea alguna vez durante las últimas 4 semanas.	4,47	4,06	3,58	3,82
	47. Suelo prolongar habitualmente mi jornada laboral, trabajando más tiempo del que me corresponde.	3,73		3,80	
	48. Aquí se trabaja los domingos y/o días feriados	3,91		4,07	
	49. Suelo ocuparme en mi casa de asuntos relativos al trabajo	4,13		3,81	
Promedio General		3,83		3,80	

Fuente: elaboración propia

Por Balance Vida – Trabajo se entiende al tiempo que les ofrece la organización a sus colaboradores para que sea utilizado en cualquier actividad ajena al trabajo. Lo que podemos concluir de los datos que se proporcionan en la tabla 16 es que a ambos grupos de

colaboradores se les otorga la misma confianza y flexibilidad para dedicarle tiempo a actividades ajenas a lo exigido y esperado en el trabajo.

Los resultados que se observaron pueden estar relacionados con “primeramente la incoherencia entre lo que se planificó y lo que se ejecutó, en un segundo plano la falta de incentivos y en una tercera posición el miedo al fracaso” (2008, p. 452), como mencionan García, Guevara y Mella en su artículo científico.

- **Significación social de la actividad y la vida laboral del empleado**

Tabla N° 17

Significación social de la actividad y la vida laboral del empleado: distribución de ítems por puntaje promedio

SIGNIFICACION SOCIAL DE LA ACTIVIDAD Y LA VIDA LABORAL DEL EMPLEADO					
Indicadores	Ítems	Promedio Trabajo Presencial		Promedio Trabajo Mixto	
Actividades socialmente responsables	31. En este momento, el desarrollo de acciones ligadas a Responsabilidad Social Empresarial es una prioridad de la empresa.	2,82	3,18	2,91	3,02
	34. Los esfuerzos desarrollados hasta el momento por la empresa para desarrollar actividades de Responsabilidad Empresarial con la comunidad son adecuados.	2,80		2,63	
	36. La organización es un ente socialmente responsable en lo que concierne a las obligaciones legales existentes en el país. (SSO, Salario mínimo, pago de impuestos, etc.)	3,91		3,51	
Significado social de la actividad del empleado	33. En mi puesto de trabajo puedo ayudar a la gente.	3,82	3,6	3,20	3,18
	35. Mi trabajo es útil para la sociedad.	3,38		3,15	
Actividades medioambientales responsables	32. El compromiso social y medioambiental de la empresa es suficiente en la actualidad.	2,78	2,38	2,67	2,41
	58. La empresa realiza actividades deportivas y/o culturales, educativas, salud, bienestar o medioambientales durante el año con o en la comunidad inmediata (No incluya aquí actividades para los empleados)	1,98		2,14	
Promedio General		3,05		2,87	

Fuente: elaboración propia

Con respecto a la variable Significación Social de la Actividad y la vida laboral del empleado se puede decir que los empleados que implementan la modalidad de trabajo mixta consideran que la empresa demuestra poca preocupación por el impacto y la responsabilidad social empresarial, en mayor proporción en la que lo observan los trabajadores presenciales.

Sin embargo, ambos grupos concuerdan en que la organización toma una postura neutral ante las actividades socialmente responsables, el significado social de la actividad del empleado y las actividades medio ambientales.

El ítem que es importante resaltar es el número 58 en el que se pregunta si la empresa realiza actividades deportivas y/o culturales, educativas, salud, bienestar o medioambientales durante el año con o en la comunidad inmediata por lo que se le recomienda a la empresa en estudio que organice actividades de esta índole ya que le permitirá que sus colaboradores afiancen su sentido de responsabilidad por cumplir con las metas de la organización.

3. Análisis de la variable Compromiso Organizacional para trabajadores presenciales y mixtos

Compromiso organizacional

- **Compromiso afectivo**

Tabla N° 18

Compromiso afectivo: distribución de ítems por puntaje promedio

COMPROMISO AFECTIVO		
Items	Promedio Trabajo Presencial	Promedio Trabajo Mixto
3. En esta organización me siento como en familia	3,96	4,06
6. Trabajar en esta organización significa mucho para mi	3,98	4,02
10. Siento de verdad, que cualquier problema de esta organización, es también mi problema.	3,53	3,46
12. Me gustaría continuar el resto de mi carrera profesional en esta organización.	3,56	2,81
16. No me siento emocionalmente unido a esta organización.	3,93	3,51
19. Me siento integrante de esta organización.	4,29	4,14
Promedio General	3,88	3,67

Fuente: elaboración propia

En la tabla 18, podemos observar el comportamiento de la dimensión compromiso afectivo en ambas muestras. Según el promedio general, los colaboradores que cumplen sus funciones de manera presencial tienen un compromiso afectivo por la organización más afianzado que los que poseen la modalidad mixta de trabajo. Sin embargo, al observar cada ítem individualmente se puede ver que en los ítems 3 y 6 ocurrió lo contrario, ya que el trabajador mixto obtuvo mayor promedio que el trabajador presencial.

Los valores de ambas muestras varían un poco entre sí; sin embargo, las respuestas de los colaboradores indican una relación de indiferencia hacia la organización. Tomando en consideración la Teoría del vínculo afectivo (1974), esto quiere decir que los colaboradores muestran indiferencia por los objetivos y valores de la organización, por la contribución hacia el cumplimiento de metas y el deseo por ser parte de la organización. Donde, Steers (1977) menciona que “los individuos fuertemente comprometidos se identifican e implican con los

valores y metas de la organización, y manifiestan un deseo de continuar en ella” (Betanzo, Andreade y Paz, 2006, p. 28).

- **Compromiso de continuidad**

Tabla N° 19

Compromiso de continuidad: distribución de ítems por puntaje promedio

COMPROMISO DE CONTINUIDAD		
Items	Promedio Trabajo presencial	Promedio Trabajo Mixto
2. Me sentiría culpable si dejara esta organización.	3,20	2,70
5. No siento ninguna obligación de seguir trabajando en esta organización.	3,76	3,77
8. Creo que no podría dejar esta organización porque siento que tengo una obligación con la gente de aquí.	3,36	2,62
11. Creo que no estaría bien dejar esta organización, aunque me vaya a beneficiar el cambio.	2,89	2,57
14. Esta organización merece mi lealtad.	3,98	3,95
17. Creo que debo mucho a esta organización.	3,51	3,31
Promedio General	3,45	3,15

Fuente: elaboración propia

Con respecto a la dimensión Compromiso de Continuidad el comportamiento fue similar al Compromiso Afectivo, los trabajadores presenciales encuestados demostraron una tendencia a continuar en la organización mayor que los trabajadores con modalidad de trabajo mixta. Pero es importante resaltar que en ambos casos la tendencia fue neutral.

El Compromiso Organizacional según las teorías que lo sustentan, expuestas en el marco teórico, indican que este se alcanza con los incentivos, beneficios, identificación del individuo con la empresa y el sentimiento de obligación por cumplir con las metas de esta. El resultado que arrojó esta investigación pudiese cambiar si la empresa implementa políticas en las que el colaborador sienta que de alguna manera la organización invierte en su talento, como por ejemplo capacitaciones, eventos recreativos de integración, entre otros.

- **Compromiso normativo**

Tabla N° 20

Compromiso normativo: distribución de ítems por puntaje promedio

COMPROMISO NORMATIVO		
Items	Promedio Trabajo Presencial	Promedio Trabajo Mixto
1. En este momento, dejar esta organización supondría un gran coste para mí.	4,33	4,27
4. Creo que si dejara esta organización no tendría muchas posibilidades de encontrar otro empleo.	2,73	2,70
7. Una de las desventajas de dejar esta organización es que hay pocas posibilidades de encontrar otro empleo.	3,00	2,43
9. Ahora mismo, trabajo en esta organización mas porque lo necesito que porque yo quiera.	3,27	2,58
13. Si ahora decidiera dejar esta organización, aunque me vaya a beneficiar el cambio.	3,82	3,37
15. Aunque quisiera, sería muy difícil para mí dejar este trabajo ahora mismo.	3,89	3,38
18. Podría dejar este trabajo, aunque no tenga otro a la vista.	3,91	3,73
20. Si continuo en esta organización es porque en otra no tendría las mismas ventajas y beneficios que tengo aquí.	3,78	3,80
Promedio General	3,59	3,28

Fuente: elaboración propia

El comportamiento de la dimensión Compromiso Normativo fue similar al de las dimensiones anteriores. Es decir, que la media de respuesta es neutral para ambos grupos, sin embargo, los trabajadores presenciales están más seguros de las ventajas y desventajas que les ofrece la organización que los de modalidad de trabajo mixta. Al observar el comportamiento de los ítems individualmente en la pregunta 20 ocurrió lo contrario, la media fue superior para los trabajadores mixtos, lo que indica que este grupo posee una tendencia superior a saber que si continúan en la organización es porque en otra no tendría las mismas ventajas y beneficios que tienen en esta.

La modalidad de teletrabajo si bien puede ser una ventaja o desventaja tanto para la organización como para el individuo. Puede ser una ventaja para la organización, ya que disminuye los costos de los puestos de trabajo, equipos de trabajo, entre otros. En su contraparte puede ser una desventaja, ya que el trabajador se pierde de la interacción en el lugar de trabajo en donde puede compartir e identificarse con los valores de la organización. Ahora, para el individuo puede significar estar más presente en su entorno familiar,

posibilidad de gestionar el horario de trabajo, comodidad para vestirse, entre otros factores. Pero a su vez, puede perderse la interacción que se da en el lugar de trabajo, la cual permite que el colaborador cree lazos afectivos con sus compañeros.

En esta empresa se optó por ofrecer la modalidad de teletrabajo para algunos cargos, es por ello que los individuos si interactúan con el resto de los colaboradores, ya que asisten al lugar de trabajo tres veces por semana, puede ser esta la razón para que los resultados entre ambas muestras son similares.

Ahora bien, en esta empresa se puede observar que esta compuesta en su mayoría por mujeres, jóvenes, solteras y con un título universitario obtenido. Si bien se hubiese esperado que las respuestas favorecieran al teletrabajo, ya que las mismas podrían estar más tiempo con sus familiares y les permitiría realizar los quehaceres del hogar, las respuestas fueron en su mayoría neutrales.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En este capítulo se procedió a establecer las conclusiones partiendo del análisis de los datos obtenidos. Esto se hizo partiendo de los resultados obtenidos en la investigación realizada y comparándolos con el objetivo general y los objetivos específicos expuestos en el planteamiento del problema.

El objetivo general de esta investigación fue conocer las semejanzas y diferencias que existen entre los trabajadores con actividad presencial con aquellos que poseen la modalidad de trabajo mixto (teletrabajador y presencial), se usará para el análisis Calidad de vida Laboral y Compromiso Organizacional.

Tomando en consideración lo obtenido de las variables sociodemográficas se puede decir que el perfil que labora en la empresa de estudio suelen ser mujeres, jóvenes, solteras con nivel de estudio superior aprobado. Con respecto a la variable Calidad de Vida Laboral no hubo una diferencia significativa entre ambos grupos. Tanto para los colaboradores que trabajan de manera presencial como para los que tienen la modalidad de trabajo mixta se obtuvo una puntuación intermedia para la Calidad de Vida Laboral. Esto quiere decir que los miembros de la organización tomaron una postura neutral hacia las políticas que se implementan en la misma, para la mejora de la satisfacción de los empleados hacia la organización.

Ahora, con respecto al Compromiso Organizacional tampoco hubo una diferencia significativa entre los trabajadores de cada modalidad. Sin embargo, para el grupo que se encuentra trabajando presencialmente el nivel de compromiso fue mayor en cada una de las dimensiones: afectivo, de continuidad y normativo.

Por lo que al no tener una diferencia significativa entre ambas muestras, lo que puede significar que los trabajadores no se están identificando con las políticas que esta

implementando la empresa en cuanto a Calidad de Vida Laboral y Compromiso Organizacional.

En este sentido y como no hubo mayor diferencia entre ambas muestras, se le recomienda a la empresa que pudiese ahorrar costos en alquiler de oficinas y diseño del puesto de trabajo. Por otra parte para el trabajador las implicaciones del teletrabajo, significan un ahorro en ropa, transporte, entre otras; además de pasar más tiempo con las familias.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, L. (2005). Cargos u ocupaciones y puesto de trabajo. Obtenido de Gestipolis:<https://www.gestipolis.com/cargos-ocupaciones-puesto-trabajo/>
- Barranza, A.. (2008). Compromiso organizacional de los docentes: un estudio exploratorio. *Avances en supervisión educativa: Revista de la Asociación de Inspectores de Educación de España*, (8), p. 1-9. Recuperado el 6 de diciembre de 2018, de https://www.researchgate.net/profile/Arturo_Barraza_Macias/publication/28234437_Compromiso_organizacional_de_los_docentes_un_estudio_exploratorio/links/54cfa58f0cf29ca810ffb1fc/Compromiso-organizacional-de-los-docentes-un-estudio-exploratorio.pdf
- Bayona, C., Goñi, S., y Madorrán, C. (2000). *Compromiso organizacional: implicaciones para la gestión estratégica de los recursos humanos*. Universidad Pública de Navarra, Departamento de Gestión de Empresas, p. 1-24. Recuperado el 5 de diciembre de 2018, de https://www.researchgate.net/publication/266454597_Compromiso_Organizacional_Implicaciones_para_la_gestion_estragica_de_los_Recursos_Humanos
- Bentazos N., Andrade, P. y Paz, F. (2006). Compromiso Organizacional en una muestra de trabajadores mexicanos. *Revista de Psicología del Trabajo y de las organizaciones*, 22(1), p. 25-43. Recuperado el 5 de diciembre de 2018, de <https://www.redalyc.org/html/2313/231317045002/>
- Chiavenato, I. (1999). *Administración de Recursos Humanos*, 5ta ed., pp. 1-75. Mexico: Mc Graw Hill. Recuperado el 6 de septiembre de 2019, de [http://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos\(%20lect%20\)%20CHIAVENATO.pdf](http://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos(%20lect%20)%20CHIAVENATO.pdf)
- da Silva, M. (2006). *Nuevas perspectivas de la calidad de vida laboral y sus relaciones con la eficacia organizacional* (Doctorado). Universitat de Barcelona. Recuperado el 4 de enero de 2019, de <http://diposit.ub.edu/dspace/handle/2445/42743>
- Eustat. (s.f.). Número de hijos. En *Euskal Estatistika Erakundea*. Recuperado el 28 de agosto de 2019, de http://www.eustat.eus/documentos/opt_0/tema_734/elem_15341/definicion.html
- Feldman, M. (2002). La revolución de Internet y la geografía de la innovación. *Revista internacional deficiencias sociales*, 171.
- García, A. (2015). *Síndrome de Burnout y compromiso organizacional en trabajadores de un grupo importador de vehículos menores, región norte 2012* (Licenciatura). Universidad Católica Santo Toribio. Recuperada el 31 de octubre de 2018, de <http://54.165.197.99/handle/usat/345>
- García, R., Guevara, M., y Mella, L. (2008). Calidad de vida laboral de teletrabajadores, en entorno de trabajo que utilizan las tecnologías de la información y la comunicación en la República Dominicana, en el año 2007. *Ciencia Y Sociedad*, (33), 442-461. Recuperado el 6 de septiembre de 2019, de <http://repositoriobiblioteca.intec.edu.do/handle/123456789/1278>

González, P., Peiró, J. y Bravo M. (1996). *Tratado de psicología del Trabajo* (p. 161-186). Madrid: Síntesis

González, G., y Monroy, M. (2018). *PERCEPCIÓN DE CALIDAD DE VIDA LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL AFECTIVO SEGÚN CATEGORIZACIÓN DEMOGRÁFICA* (Licenciatura). Universidad Católica Andrés Bello.

Instituto Nacional de Estadística. (2011). Glosario de términos. Obtenido de http://www.ine.gov.ve/index.php?option=com_content&id=743&Itemid=85

Moniz, P. (2018). *RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN CON LA VIDA Y EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS PROFESORES UNIVERSITARIOS DE LA UCAB* (Licenciatura). Universidad Católica Andrés Bello. Recuperado el 30 de noviembre de 2018.

Neffa, J. C. (2003). El trabajo humano. Contribuciones al estudio de un valor que permanece, 3. Recuperado el 29 de abril de 2019

OIT. (2011). *¿Qué quieres ser cuando seas grande?* (1era. ed., p. 14). Montevideo.

Osio, L. (2010). El Teletrabajo: Una opción en la era digital. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 3(5),93-109. Recuperado el 13 de abril de 2019, de <http://www.redalyc.org/pdf/2190/219014912006.pdf>

Ramírez V y Peña, K. (2019). *PREFERENCIAS SOBRE ELEMENTOS DE COMPENSACIÓN TOTAL Y SU IMPACTO EN LA RETENCIÓN DE TALENTO EN UNA EMPRESA DE INGENIERÍA* (Licenciatura). Universidad Católica Andrés Bello. Recuperado el 6 de septiembre de 2019

Randstad. (2018). Teletrabajo, una opción en alza para los trabajadores. Recuperado el 30 de agosto de 2019, de <https://www.randstad.es/tendencias360/teletrabajo-una-opcion-en-alza-para-los-trabajadores/>

Real Academia Española. (2014). Presencial. En *Diccionario de la lengua española* (23.ª ed.). Recuperado el 29 de abril de 2019, de <https://dle.rae.es/?id=U5oqltr>

Real Academia Española. (2014). Trabajador. En *Diccionario de la lengua española* (23.ª ed.). Recuperado el 29 de abril de 2019, de <https://dle.rae.es/?id=aBkr9sx>

Real Academia Española. (2018). Beneficio. En *Diccionario de la lengua española* (23.ª ed.). Recuperado el 28 de agosto de 2019, de <https://dle.rae.es/?id=5LctDVj>,

Real Academia Española. (2018). Edad. En *Diccionario de la lengua española* (23.ª ed.). Recuperado el 28 de agosto de 2019, de <https://dle.rae.es/?id=EN8xffh>

Real Academia Española. (2018). Estado Civil. En *Diccionario de la lengua española* (23.ª ed.). Recuperado el 28 de agosto de 2019, de <https://dle.rae.es/?id=GjqhahH>

Real Academia Española. (2018). Sexo. En *Diccionario de la lengua española* (23.ª ed.). Recuperado el 28 de agosto de 2019, de <https://dle.rae.es/?id=XlApmpe>

Real Academia Española. (2018). Utilidad. En *Diccionario de la lengua española* (23.ª ed.). Recuperado el 28 de agosto de 2019, de <https://dle.rae.es/?id=bCawSI>

Ríos, T. (2018). *Calidad de vida laboral y compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa Inversiones Mineras Los Ángeles; Carhuaz, Ancash, 2016*. Licenciatura. Universidad San Martín de Porres. Recuperado el 3 diciembre de 2018, de <http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/handle/usmp/3469>

Rodrik, D.(2015). La evolución del trabajo. Eldiario.com. Recuperado el 30 agosto de 2019, de https://www.eldiario.es/zonacritica/evolucion-trabajo_6_461313897.html

ANEXOS

Anexo A Instrumento, introducción y variables sociodemográficas



Cuestionario Compromiso Organizacional y Calidad de Vida Laboral

A continuación, se presenta un cuestionario que tiene por objeto conocer aspectos relacionados con la calidad de vida laboral y el compromiso organizacional. Se le presentarán dos instrumentos independientes. Marque la opción que más represente lo que opina.

No hay respuestas correctas ni incorrectas, las respuestas serán anónimas, utilizadas para fines académicos. MUCHAS GRACIAS

1. Sexo: Masculino____ Femenino____
2. Edad: _____
3. ¿Posees el beneficio de teletrabajo? Si___ No___
4. Cargo que desempeñas: _____
5. Nivel académico:
 - 1) Bachillerato____
 - 2) TSU_____
 - 3) Licenciatura____
 - 4) Magister____
 - 5) Doctor____
6. Estado civil:
 - 1) Soltero____
 - 2) Casado____
 - 3) Concubinato____
 - 4) Divorciado____
 - 5) Viudo____
7. Antigüedad en la empresa: _____
8. Número de hijos: _____

Anexo B Instrumento Compromiso Organizacional

Compromiso Organizacional

Se le presentaran una serie de enunciados los cuales deberá responder todos, las respuestas se encuentran del lado derecho donde solo podrá escoger una opción de las cinco (5) posibles. Siendo TD: Totalmente en desacuerdo, ED: En desacuerdo, IN: Indeciso, DA: De acuerdo y TA: Totalmente de acuerdo.

		TD	ED	IN	DA	TA
1	En este momento, dejar esta organización supondría un gran coste para mi					
2	Me sentiría culpable si dejara esta organización					
3	En esta organización me siento como familia					
4	Creo que si dejara esta organización no tendría muchas opciones de encontrar otro trabajo					
5	No siento ninguna obligación de seguir trabajando en esta organización					
6	Trabajar para esta organización significa mucho para mi					
7	Una de las desventajas de dejar esta organización es que hay pocas posibilidades de encontrar otro empleo					
8	Creo que no podría dejar esta organización porque siento que tengo una obligación con la gente de aquí					
9	Ahora mismo, trabajo en esta organización más porque lo necesito que porque yo quiera					
10	Siento de verdad, que cualquier problema de esta organización, es también mi problema					
11	Creo que no estaría bien dejar esta organización, aunque me vaya a beneficiar el cambio					
12	Me gustaría continuar el resto de mi carrera profesional en esta organización					
13	Si ahora decidiera dejar esta organización muchas cosas de mi vida personal se verían interrumpidas					
14	Esta organización se merece mi lealtad					
15	Aunque quisiera, sería muy difícil para <u>mi</u> dejar este trabajo ahora mismo					
16	No me siento emocionalmente unido a esta organización					
17	Creo que debo mucho a esta organización					
18	Podría dejar este trabajo, aunque no tenga otro a la vista					
19	Me siento integrante de esta organización					
20	Si continuo en esta organización es porque en otra no tendría las mismas ventajas y beneficios que tengo aquí					

Anexo C Instrumento Calidad de Vida Laboral



Calidad de vida laboral

Se le presentaran una serie de enunciados los cuales deberá responder todos, las respuestas se encuentran del lado derecho donde solo podrá escoger una opción de las cinco (5) posibles. Donde:

En la primera parte deberá seleccionar la respuesta que mejor describa su opinión. Siendo TE: totalmente en desacuerdo, ED: en desacuerdo, NA/ND: Ni de acuerdo ni en desacuerdo, DA: de acuerdo y TA: totalmente de acuerdo

		TE	ED	NA/ND	DA	TA
1	Recibo un salario justo y suficiente en mi lugar de trabajo (incluye sueldos y beneficios)					
2	Las responsabilidades de mi trabajo y mis funciones son acordes al salario que percibo					
3	El aumento de sueldo que reciben los empleados depende del buen desempeño					
4	Siento que recibo una porción justa de las ganancias que produce la organización					
5	Los empleados de mayor rendimiento reciben una remuneración superior a los de rendimiento medio o bajo					
6	La remuneración que recibo está en sintonía con los salarios de la industria					
7	Este es un lugar físicamente seguro para trabajar					
8	Desde el punto de vista psicológico y emocional, este es un lugar saludable para trabajar					
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 el futuro					
10	Nuestras instalaciones contribuyen a lograr un buen ambiente laboral					
11	Este es un lugar agradable para trabajar					
12	Puedo trabajar con independencia y poner en práctica mis ideas					
13	Consideras que tu trabajo llena tus aspiraciones y expectativas, tomando en cuenta tu carrera o profesión					
14	Mi trabajo es lo menos monótono y estresante posible					
15	Considero que mi trabajo plantea retos atractivos e interesantes que me permite desarrollar mi creatividad					
16	La gerencia nos mantiene informados de asuntos y cambios importantes					
17	Los dueños de la empresa, 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					
18	Si continúo estudiando y formándome puedo aspirar a un ascenso					

19	En general, se otorgan promociones a quienes <u>mas</u> lo merecen					
20	Considero que en mi empresa existe un ambiente que me estimula a mejorar mi trabajo					
21	Actualmente mi empleo es estable					
22	Planeo trabajar aquí hasta que me jubile					
23	Creo que la gerencia despediría empleados solamente como última medida					
24	Los contactos sociales en esta empresa son amplios y sin ninguna restricción					
25	Los gerentes son accesibles y es fácil hablar con ellos					
26	Siento que hay buenas relaciones de amistad en el lugar de trabajo					
27	Realmente formo parte de un equipo de trabajo					
28	Aquí nos sentimos como en familia					
29	Las personas colaboran para garantizar el éxito de los equipos de trabajo					
30	Aquí se incentiva a las personas a equilibrar la vida laboral con la vida personal					
31	En este momento, el desarrollo de acciones ligadas a Responsabilidad Social Empresarial es una prioridad en la empresa					
32	El compromiso social y medioambiental de la empresa es suficiente en la actualidad					
33	En mi trabajo puedo ayudar a la gente					
34	Los esfuerzos desarrollados hasta el momento por la empresa para desarrollar actividades de Responsabilidad Empresarial con la comunidad son adecuados					
35	Mi trabajo es útil para la sociedad					
36	La organización es un ente socialmente responsable en lo que concierne a las obligaciones legales existentes en el país (SSO, Salario mínimo, pago de impuesto, etc)					

En la segunda parte deberá seleccionar la respuesta que mejor describa su opinión. Siendo MI: muy insatisfecho, I: insatisfecho, NS/NI: ni satisfecho ni insatisfecho, S: satisfecho y MS: muy satisfecho

		MI	I	NS/NI	S	MS
37	Me siento satisfecho con el sueldo que recibo en la empresa donde trabajo					
38	Estoy satisfecho con el entorno físico de mi puesto de trabajo					
39	Me siento satisfecho con la distribución de los sueldos en la empresa, considerando los sueldos que reciben mis compañeros y comparándolos con lo que percibo					
40	Me siento satisfecho con las condiciones de seguridad e higiene en mi puesto de trabajo					

41	Estoy satisfecho con las responsabilidades que me han asignado en mi cargo y los logros que se obtienen de las funciones que realizo					
42	Estoy satisfecho con el nivel de dificultad que representa mi trabajo					
43	Estoy satisfecho con mis posibilidades de ascenso					
44	Me siento satisfecho con las oportunidades que me ofrece la empresa para participar en programas de desarrollo de Recursos Humanos					
45	Estoy satisfecho del tiempo libre del que dispongo					

En la tercera parte deberá seleccionar la respuesta que mejor describa su opinión. Siendo SI: siempre, FR: frecuentemente, AV: a veces, CN: casi nunca y N: nunca

		SI	FR	AV	CN	N
46	Trabajo en horario nocturno, aunque sea alguna vez durante las últimas 4 semanas					
47	Suelo prolongar habitualmente mi jornada laboral, trabajando más tiempo del que me corresponde					
48	Aquí se trabaja los domingos y/o días feriados					
49	Suelo ocuparme en mi casa de asuntos relativos al trabajo					

En la cuarta parte deberá seleccionar la respuesta que mejor describa su opinión. Siendo N: nunca, CN: casi nunca, AV: a veces, FR: frecuentemente y SI: siempre

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