



INSTITUTO TECNOLÓGICO DE COSTA RICA
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FACTORES QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN Y LA
PRODUCTIVIDAD LABORAL DEL COLABORADOR QUE
TELETRABAJA EN EMPRESAS PRIVADAS

PROYECTO DE GRADUACIÓN PARA OPTAR POR EL GRADO DE
BACHILLERATO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ELABORADO POR:

MARIANA PERALTA BRENES

PROFESOR TUTOR

BERNAL MARTÍNEZ GUTIÉRREZ

I SEMESTRE

SAN JOSÉ, 2016

AGRADECIMIENTOS

Le agradezco en primero lugar a Dios por darme las herramientas y la oportunidad de lograr esta nueva meta.

En segundo lugar agradezco a mis padres Henry Peralta Rivera e Ileana Brenes Pérez y a mi hermano Rodrigo Peralta, por haberme cuidado con tanto amor y esfuerzo. Gracias por tantos sacrificios que hicieron por mí, hoy soy un reflejo de ustedes y les dedico con todo mi amor este trabajo.

Agradezco a todos los profesores que me han formado durante estos años, muy especialmente a mi tutor el profesor Bernal Martínez y al profesor Martín Solís, por el tiempo y el conocimiento que han compartido conmigo, gracias por el apoyo y la paciencia en la realización de esta tesis.

También quiero mencionar y agradecer a dos profesores que fueron muy importantes en mi formación profesional y personal. Ellos fueron más que profesores, fueron consejeros y amigos, gracias a Nuria Vindas y Greivin Vega por sus sabias palabras y por su apoyo. Y agradezco a cada una de las personas, compañeros, amigos y familiares que me ayudaron para que hoy pueda ser la persona y la profesional que tanto tiempo soñé ser.

GRACIAS

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN.....	5
INTRODUCCIÓN.....	6
CAPÍTULO I. ASPECTOS GENERALES.....	8
1.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	8
1.2 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	9
1.3 OBJETIVOS.....	11
1.3.1 OBJETIVO GENERAL.....	11
1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	11
1.4 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN.....	11
1.5 ALCANCES Y LIMITACIONES.....	11
CAPITULO II. MARCO TEORICO	13
2.1 ADMINISTRACIÓN.....	13
2.2 ORGANIZACIÓN	14
2.3 TELETRABAJO	14
2.4 TELETRABAJO A MANERA MUNDIAL	15
2.5 CARACTERÍSTICAS DEL TRABAJO	16
2.5.1 BENEFICIOS DEL TELETRABAJO.....	17
2.5.2 PERJUICIOS DEL TELETRABAJO	18
2.6 CALIDAD DE VIDA.....	18
2.7 CALIDAD DE VIDA LABORAL	19
2.8 SATISFACCIÓN LABORAL.....	21
2.9 PRODUCTIVIDAD	22
2.10 COMPETENCIA LABORAL.....	23
2.11 ADAPTABILIDAD.....	23
2.12 PROACTIVIDAD	24
2.13 TRABAJO EN EQUIPO	24
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO.....	26
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	26
3.2 ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN	26
3.3 LA POBLACIÓN.....	27

3.4	LA MUESTRA	27
3.5	SUJETOS DE INFORMACIÓN	28
3.6	UNIDAD DE ANÁLISIS	28
3.7	FUENTES DE INFORMACIÓN	29
3.8	MÉTODOS DE RECOLECCIÓN	29
3.9	INSTRUMENTOS Y VARIABLES DEL ESTUDIO	29
3.9.1	INSTRUMENTO	29
3.9.2	VARIABLES	30
3.10	PROCEDIMIENTOS	35
3.11	ANÁLISIS ESTADÍSTICO	35
CAPÍTULO IV. RESULTADOS		37
4.1	DESCRIPTIVOS	37
4.2	INFERENCIAL	39
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN		42
4.1	CARACTERÍSTICAS	42
4.2	RELACIONES	43
4.3	IMPLICACIONES PRÁCTICAS	45
4.4	LIMITACIONES Y RECOMENDACIONES	46
4.5	CONCLUSIONES	47
BIBLIOGRAFÍA		49
ANEXOS		54
ANEXO 1		54
ANEXO 2		59

RESUMEN

Las empresas son conscientes que el talento humano es su principal recurso y buscan mejorar su bienestar, debido a que por eso se sentirán más comprometidos y mejorarán su productividad. Con el surgimiento de las nuevas tecnologías y nuevas técnicas surge el teletrabajo. El teletrabajo se define como laborar sin necesidad de transportarse a sus oficinas o empresas, siempre y cuando exista la utilización de tecnología. Existe controversia en indicar si el teletrabajo tiene un impacto positivo o negativo sobre la productividad y la calidad de vida de los colaboradores y no se ha podido determinar cuál de sus factores influye más. Por lo que el propósito de este estudio es determinar los factores que afectan la satisfacción y la productividad de los colaboradores de empresas privadas que realizan teletrabajo en Costa Rica.

Metodología: 43 trabajadores que realizaran teletrabajo. El muestro fue por conveniencia. Se les aplicó, por medio de entrevista telefónica a los colaboradores, el instrumento de calidad de vida. Se contactó telefónicamente a los supervisores de estos colaboradores y se les aplicó el cuestionario de productividad. Se analizaron 5 variables dependientes diferentes (trabajo en equipo, competitividad, proactividad, adaptabilidad y satisfacción) y se realizó una regresión lineal múltiple para cada variable dependiente.

Resultados: Las relaciones positivas fueron: el aumento de responsabilidad y flexibilidad con más satisfacción. Tener un lugar específico para teletrabajar se relaciona con más proactividad y adaptabilidad. Entre más tiempo supervisado por el jefe se obtiene más competencia, adaptabilidad y trabajo en equipo, Las relaciones negativas fueron entre flexibilidad y competencia; entre más tiempo y más días a la semana teletrabajando se obtiene un menor trabajo en equipo.

Palabras claves: teletrabajo, calidad de vida, Costa Rica, productividad, satisfacción, proactividad, competencia, adaptabilidad, trabajo en equipo, empresas privadas.

INTRODUCCIÓN

El presente es el informe del trabajo final de graduación en la modalidad de tesis y se elaboró bajo el esquema de investigación científica, analizando cuatro dimensiones de la productividad y una dimensión de la calidad de vida, para poder determinar que tanto se ven afectadas por otras variables.

Este trabajo nace del deseo de varios profesores del Tecnológico de Costa Rica, encabezados por el profesor Bernal Martínez, que deseaban generar datos estadísticamente analizables de la realidad nacional con respecto al teletrabajo.

El teletrabajo genera beneficios como: ahorro de tiempo, ahorro económico y disminuye el estrés de estar en algún congestionamiento vial. Todo esto motiva y aumenta la productividad de los colaboradores. Pero en ciertos casos se generan efectos negativos, como problemas de salud y problemas familiares. En estos casos se da una disminución de la calidad de vida.

A nivel mundial se ha realizado mucha investigación sobre el teletrabajo, pero en nuestro país, tanto a nivel de empresas privadas como públicas, no se conoce si hay factores que determinen la satisfacción y otras dimensiones de la productividad. Por lo tanto, el presente estudio pretende determinar cuáles factores influyen en las variables antes indicadas.

En el primer capítulo se muestran los antecedentes de la investigación, se explica la justificación de la investigación, su antecedente, problema de investigación, objetivo general, objetivos específicos, alcances y limitaciones. Seguidamente se presenta el capítulo de marco teórico, donde se detallan conceptos y se resume la investigación generada hasta el momento en el área de teletrabajo, con el fin de poder tener un buen contexto del tema.

En el siguiente capítulo se presenta el marco metodológico, donde se detalla el paso a paso con respecto a la elaboración de esta investigación, se describen aspectos relacionados a la fuente de información, sujetos de estudio, instrumentos utilizados y lo relacionado con el análisis estadístico. A continuación

se presenta el apartado de resultado donde se profundiza y representa los datos obtenidos en el estudio.

Finalmente se presenta el capítulo de discusión, conclusiones y recomendaciones. En este se contrasta lo obtenido en el estudio con la literatura y se da las conclusiones del estudio. También se presenta las sugerencias, basadas en la experiencia adquirida, para futuras investigaciones relacionadas con el tema.

CAPÍTULO I. ASPECTOS GENERALES

En este capítulo se detalla el marco de referencia con respecto a la investigación, se incluye el antecedente y la justificación del estudio, los objetivos, el problema de investigación y los alcances de la misma.

1.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Existe un crecimiento en estrategias empresariales que están permitiendo un mejor uso de las TIC (tecnologías de la información y las comunicaciones), en muchos casos se dice que es una gestión basada en las TIC. En consecuencia, muchas personas pueden laborar sin necesidad de transportarse a sus oficinas o empresas, es decir realizando teletrabajo (Castillo Builes, 2010; Havriluk & de Smith, 2010).

Históricamente el uso del teletrabajo se puede dividir en tres etapas, la primera se remonta a los años de los setenta cuando se vivió una crisis de petróleo y se utilizó esta modalidad como medio de ahorro de combustible. La segunda, en la época de los ochentas para insertar a personas con alguna discapacidad. Finalmente la última surge en la época de los noventas con el auge de las TIC (Camacho Peláez & López, 2013). El teletrabajo tiene un pico de crecimiento en los años 2005 al 2008, pero se disminuyó en el 2009, debido a la crisis económica (Neirotti, Paolucci, & Raguseo, 2013).

Cabe destacar el caso de Japón, donde a raíz del accidente nuclear de Fukushima debido al terremoto del este de Japón, se optó por el teletrabajo para optimizar el uso de recursos en las empresas. (Nakanishi, 2015).

En la actualidad, en España el teletrabajo representa un 8% de los trabajadores, en Estados Unidos el teletrabajo representa un 15% y en Finlandia un 17% de los trabajadores realizan teletrabajo (Forment, 2011). En términos absolutos, en Estados Unidos hay más de 11.5 millones de personas realizan

teletrabajo. De esos 11. 5 millones de estadounidenses 51% eran mujeres y 49% hombres (Bailey & Kurland, 2002).

A nivel mundial se ha estudiado el teletrabajo y su relación con ciertas variables. Con respecto al bienestar de los colaboradores, se estudió la calidad de vida en japoneses que realizaba teletrabajo y hubo diferencia entre hombres y mujeres. Más de la mitad de las mujeres sentían que su calidad de vida era neutral y un 94% de los hombres sentían que su calidad de vida estaba bien (Arun Vijay, Sekar, & HemaVidhya, 2014).

Este impacto en la calidad de vida generará un aumento en la utilidad, como se refleja, por ejemplo, en la experiencia vivida por una empresa estadounidense de seguros durante los años 1973 y 1974, época en la que se fomentó el teletrabajo motivado por la crisis petrolera. Luego de un año aumentó en un millón de dólares el beneficio anual neto (Cataño Ramírez & Gómez Rúa, 2014). En este mismo país se refleja un aumento en la productividad ya que los que realizan teletrabajo trabajaban 18 horas más que los que no lo realizan (Weisberg & Porell, 2011) y en España la mitad de las empresas que utilizan teletrabajo indican un aumento en la productividad (Forment, 2011).

1.2 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

En el mundo, más de la mitad de las personas son trabajadores y son quienes contribuyen al desarrollo social y económico de los países (Patlán Pérez, 2013). Al surgir la tecnología, como los celulares, internet y computadores portátiles, surgen también nuevas técnicas para mejorar el trabajo en las distintas empresas (Bailey & Kurland, 2002).

El teletrabajo podría generar beneficios en la calidad de vida laboral de los colaboradores ya que no solo hay disminución de la contaminación y del estrés (Bailey & Kurland, 2002), si no también fomenta valores como la responsabilidad y compromiso. También se beneficia a los colaboradores que viven alejados y se comparte más en familia (Castillo Builes, 2010). El colaborador tiene más autonomía, más tiempo libre y no se ausenta tanto al trabajo (Fincato, 2014).

En aspectos familiares, en el caso de las mujeres, se le dan mayor valoración, ya que tiene capacidad para generar riquezas y también satisfacer las demandas del hogar. Esto mejora la calidad de vida de los miembros del hogar, en especial de la colaboradora, ya que se desarrolla a nivel personal y profesional (Havriluk & de Smith, 2010).

Caso contrario, podría generar perjuicios que afecten la calidad de vida del trabajador, ya que en algunos casos se genera aislamiento profesional y social, generando problemas de comunicación (Bailey & Kurland, 2002) y se podría perder la oportunidad de crecer en la empresa (Fincato, 2014). En pocos casos reportan menos tiempo de trabajo y problema familiares (Bailey & Kurland, 2002). Si es mujer podría generar una doble carga de trabajo (Havriluk & de Smith, 2010).

Existen muchos mitos o controversias alrededor del teletrabajo como lo es el tipo de control que se puede aplicar a los colaboradores que teletrabajan, aunque el estar en la oficina tampoco asegura un buen control del tiempo, ya que se ha comprobado que en las oficinas las personas trabajan de un 30% o un 40% del total del tiempo. En Estados Unidos se comparó el tiempo productivo a la semana de los que asistían a la empresa y de los que hacían teletrabajo. El tiempo productivo de los que trabajaron en la oficina era de 38 horas a la semana y el tiempo productivo de los que realizaban teletrabajo era de 56 horas a la semana (Weisberg & Porell, 2011).

Si se enfoca en productividad hay estudios en otros países, por ejemplo España, donde un 50% de las empresas españolas que generan teletrabajo indicaron un aumento en la productividad (Forment, 2011).

Otro mito es creer que la tecnología es insegura y costosa, pero se ha demostrado que en la actualidad es segura y de costo moderado (Weisberg & Porell, 2011).

Como se fundamentó anteriormente en la teoría, no se conoce cuáles son los factores que afectan la satisfacción y la productividad de los colaboradores que realizan teletrabajo en nuestro país específicamente en empresas privadas.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 OBJETIVO GENERAL

Conocer los factores que influyen en la satisfacción y en la productividad de los colaboradores que realizan teletrabajo dentro de nuestro país en empresas privadas.

1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a. Conocer las características demográficas y situacionales de los colaboradores que realizan teletrabajo en empresas privadas.
- b. Describir las características del trabajo y del teletrabajo que se realiza en Costa Rica en el ámbito privado.
- c. Determinar los factores que influyen en la satisfacción y la productividad de los colaboradores en distintos niveles como lo son: competencia, adaptabilidad, proactividad y trabajo en equipo.

1.4 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿Cuáles son los factores que afectan la satisfacción y la productividad de los colaboradores que realizan teletrabajo en el ámbito privado en Costa Rica?

1.5 ALCANCES Y LIMITACIONES

El presente estudio se realizó con una cantidad pequeña de empresas, ya que no se contaba ni con el tiempo ni el presupuesto para ejecutarlo con un mayor número de empresas, por lo tanto, es una muestra y como tal, tiene sesgo y podría no ser tan representativa. También la representatividad se ve afectada por la forma de selección de las empresas y de los participantes, como fue una muestra voluntaria es menos representativa.

Una de las limitaciones fue el reclutamiento de las empresas privadas. Ya que este tipo de empresas son muy celosas o reservadas con su información y la mayoría se rehúsan a colaborar en estudios como este.

Otra dificultad que se encontró durante la realización del presente estudio, fue la escasa cantidad de personas que realizan teletrabajo, limitando la posibilidad de obtener un número mayor de muestra.

CAPITULO II. MARCO TEORICO

Este capítulo contiene detalles del marco teórico del estudio. Aquí se explican conceptos como teletrabajo y se describe la investigación generada hasta el momento en el área de teletrabajo, con el fin de poder tener un actualizado contexto del tema. También se detallan los términos de satisfacción laboral, proactividad, adaptabilidad, competencia y trabajo en equipo con el fin de aclarar su definición y lograr una mejor comprensión de la investigación.

2.1 ADMINISTRACIÓN

Desde los años ochenta se ha ido generando un cambio de enfoque en las organizaciones, pasándose de una perspectiva que se puede llamar personal a una orientada más hacia los recursos humanos. Donde se entiende que el recurso humano es el principal bien con el que cuenta la empresa (Flores, 2007; Stecher Guzmán, Godoy Catalán, & Toro Cifuentes, 2012). Esto se debe a que es el único con la capacidad de innovar y revolucionar los procesos del trabajo. Y está dirigido a obtener mayores resultados en términos de rendimiento, aprovechando al máximo el tiempo de trabajo (Salas, Díaz, & Pérez, 2012).

En la literatura administrativa inspirada en Taylor, Ford y Fayol; fundamentada por el capitalismo financiero, se deseaba lograr el mayor beneficio económico por hora/ hombre, buscando que el colaborador sea mucho más productivo (Camacho Peláez & López, 2013). Se buscaba, además, la extensión del día laboral, la intensificación del trabajo y la introducción de nuevas máquinas que ayuden a producir al menor costo posible, en algunos casos sin importar el bienestar de los trabajadores (Camacho Peláez & López, 2013).

Pero desde una perspectiva integral, productividad es el resultado obtenido por una organización al trabajar con calidad, considerando los aspectos tecnológicos, organizativos y motivacionales del recurso humano (Camacho Peláez & López, 2013).

La administración moderna sigue buscando medios o métodos para mejorar la productividad del colaborador generando así un aumento en la utilidad de la empresa. Es importante tener en cuenta que si la empresa asigna las condiciones para mejorar el bienestar de los empleados, ellos se sentirán más comprometidos, lo que llevará a mejorar su productividad; y al ser más productiva la empresa, será más capaz de ofrecerles mejores condiciones para mejorar su calidad de vida y el teletrabajo es una de esas condiciones (Camacho Peláez & López, 2013).

2.2 ORGANIZACIÓN

Una organización se define como las variables relacionadas con el sistema de trabajo como lo son: políticas de trabajo, método de dirección y gerencia, cultura y estrategias. Dentro de las estrategias se encuentra la organización del trabajo, la efectividad y la productividad (Chiang Vega & Martínez, 2009).

Se define también como la estructura, funcionamiento, cultura, cambio organizacional, participación y toma de decisiones dentro de una estructura. Esta se ve afectada por aspectos psicosociales, como la comunicación y el clima laboral (Chien-Yu, Hsiao-Yen, & An-Tien, 2012).

2.3 TELETRABAJO

Teletrabajo viene de la unión de las palabras *telou* que es griega y *tripaliare* que es latina y significan lejos y trabajar. Se le conoce en Europa como teledespazamiento y telecommuting en Estados Unidos (Havruluk & de Smith, 2010). Teletrabajo se define también como toda actividad de trabajo que puede realizarse a distancia por medio de internet (Cataño Ramírez & Gómez Rúa, 2014; Fincato, 2014).

Se pueden describir ciertos elementos del teletrabajo: los topográficos o de ambiente, o sea que se trabaje fuera de la empresa; los tecnológicos, cuando el trabajador desarrolla el empleo utilizando las TIC y el elemento organizativo, es

decir, que el colaborador es parte de una empresa (Neirotti, Paolucci, & Raguseo, 2011). Con respecto al lugar donde se realiza teletrabajo puede ser en el domicilio, en centros satélites de la misma empresa, en telecentros compartidos por varias empresas, entre otros.

En cuanto al grado de conectividad se destacan 3 tipos: el offline, que en muchos casos no se logra diferenciar del trabajo a domicilio, porque no se tiene conexión con la empresa; el one way line, donde la conexión es unimodal, por ejemplo cuando se reciben correos electrónicos de la empresa y el online, donde se debe tener total sintonía con la empresa y es bimodal (Fincato, 2014).

2.4 TELETRABAJO A MANERA MUNDIAL

Colombia, desde el 2010, ha generado propuestas de leyes sobre teletrabajo, con el fin de generar empleos y autoempleos. El gobierno tiene una política pública donde se fomenta el teletrabajo (Castillo Builes, 2010). En otros países como Uruguay o Brasil no se diferencia entre teletrabajo y trabajo a domicilio. En Argentina, lo definen como una prestación de servicios que se realiza en lugares distintos de la empresa (Cataño Ramírez & Gómez Rúa, 2014).

En Costa Rica se define como la prestación de servicios de carácter no presencial, donde un funcionario puede desarrollar parte de su jornada mediante uso de medios telemáticos desde su propio domicilio o lugar habilitado, siempre que la naturaleza y necesidad del servicio lo permitan, y en el marco de la política de conciliación de la vida personal, familiar y laboral de los funcionarios. Esto por medio de los decretos Ejecutivos N° 34704 de 2008. También el decreto Ejecutivo Temporal N° 35434 Teletrabajo para mujeres embarazadas (Cataño Ramírez & Gómez Rúa, 2014).

2.5 CARACTERÍSTICAS DEL TRABAJO

Según una revisión literaria con respecto al teletrabajo, la mayoría de las personas solo trabajan de 4 a 6 días al mes en teletrabajo. De 563 empleados de una empresa estadounidense, solo 11 teletrabajan 3 o más días a la semana. Generalmente se teletrabaja 3.5 años, luego se cambia de puesto, de trabajo, o se abandona la organización (Bailey & Kurland, 2002).

En Estados Unidos en promedio del total de las personas que teletrabajan, un 51% son mujeres y 49% son hombres y tienen en promedio 42 años, pero si se analiza por ejemplo, el estado de California, un 65% de hombres y 35% mujeres; son profesionales de nivel medio. En otra encuesta el teletrabajo se relaciona con trabajadores de alto ingreso, alta educación, hombres y que sean profesionales independientes (Bailey & Kurland, 2002).

En otros resultados los teletrabajadores de tiempo completo en su mayoría son hombres jóvenes pero los que teletrabajan en tiempo parcial son la mayoría mujeres un poco mayores (Bailey & Kurland, 2002). En Japón el 78% de las personas que realizan teletrabajo son mujeres y el otro 23% son hombres (Nakanishi, 2015).

En España el teletrabajo representa un 8% de los trabajadores, en Estados Unidos el representa un 15% y en Finlandia un 17% de los trabajadores realizan teletrabajo (Forment, 2011). En términos absolutos, en Estados Unidos hay más de 11.5 millones de personas realizan teletrabajo.

Se ha estudiado el perfil de los trabajadores que pueden realizar teletrabajo y las características son que tenga un control individual y que no necesite interacción cara a cara. También se analiza la disciplina de las personas, distracciones en el hogar, si existe preferencia de trabajar en un equipo y que tan adicto al trabajo es. Dentro de los principales puestos se encuentran los de ventas y de mercadeo.

2.5.1 BENEFICIOS DEL TELETRABAJO

Se pretende que el teletrabajo no solo sea una manera de utilizar las telecomunicaciones sino también que se convierta en una oportunidad de mejorar el estilo y la calidad de vida de los colaboradores. Ya que el teletrabajo genera ciertos beneficios como lo son: ahorro de dinero en transporte, disminución de la contaminación ambiental (Bailey & Kurland, 2002), fomenta valores como la responsabilidad, compromiso, autodisciplina, planeación y organización. Se beneficia a los colaboradores que viven alejados, genera un mayor conocimiento y se comparte más en familia (Castillo Builes, 2010).

El colaborador tiene más autonomía, más tiempo libre y no se ausenta tanto al trabajo (Fincato, 2014). En el caso de las mujeres, logran también satisfacer las demandas del hogar, mejorando así la calidad de vida de los miembros del núcleo, familiar y en especial el de la colaboradora, ya que se desarrolla a nivel personal y profesional (Havruluk & de Smith, 2010). El principal beneficio es que se puede cuidar a la familia y se puede tener un balance entre familia y trabajo (Bailey & Kurland, 2002).

Existe un ahorro para las empresas por consumo de energía, genera inclusión a las personas menos favorecidas, amplía mercados, estimula el uso de las TIC, genera una mejor distribución geográfica poblacional y fomenta un código de ética en los colaboradores (Castillo Builes, 2010).

Sumando todos los beneficios anteriores, se genera un aumento en la satisfacción laboral del colaborador y esta a su vez permite un aumento en la productividad laboral. Se indica que un 70% de los colaboradores que realizan teletrabajo ven aumentada la satisfacción al poder disfrutar la libertad y la flexibilidad del trabajo, por lo que se incrementa la productividad ya que trabajan más horas (Bailey & Kurland, 2002).

2.5.2 PERJUICIOS DEL TELETRABAJO

Caso contrario, la revisión sobre teletrabajo indica que este podría generar perjuicios que afecten negativamente la calidad de vida del trabajador, ya que en algunos casos se genera aislamiento profesional y social, generando problemas de comunicación (Bailey & Kurland, 2002). Se considera que incluso puede generar problemas psiquiátricos, aumentando los costos médicos. En otros casos se pierde la oportunidad de crecer en la empresa (Fincato, 2014).

En pocos casos reportan menos tiempo de trabajo y problema familiares (Bailey & Kurland, 2002). Por el contrario, en muchas ocasiones el lugar que se utiliza para hacer teletrabajo, no cumple con las reglas básicas de salud y ergonómicas, llegando a dañar la salud del colaborador. Algunos de los principales problemas son no cumplir los horarios de comida y no tener buenas posturas para trabajar (Fincato, 2014). En otros casos, si es la mujer la que realiza el teletrabajo, se podría generar una doble carga de trabajo, dañando así su calidad de vida (Havruluk & de Smith, 2010) y si se tiene bebés pequeños es complicado tener un balance entre familia y trabajo (Bailey & Kurland, 2002).

2.6 CALIDAD DE VIDA

La calidad de vida se define como un estado de bienestar físico, social, emocional e intelectual. A esta definición se le puede agregar bienestar espiritual y, más enfocado en nuestra área, el bienestar ocupacional, que le permite a la persona satisfacer apropiadamente sus necesidades individuales y colectivas (Mora, Araya, & Ozols, 2004). Este es un concepto difícil de definir, pero lo que si se tiene claro es que se debe abordar desde un punto de vista subjetivo, es decir lo que cada persona valora de ella sin restringirla a la dimensión objetiva -opinión de terceros- ya que lo importante es la percepción propia (Mora et al., 2004).

Desde un punto de vista de la organización, calidad de vida se resume como bienestar y productividad. Y está muy relacionado con el ambiente laboral, clima laboral y se refleja en el trabajo y en la efectividad, tanto de los

colaboradores como de la empresa (Arun Vijay, Sekar, & HemaVidhya, 2014). La calidad de vida es un tema que se debe abordar de manera especial, no solo para tener colaboradores que tengan bienestar social y psicológico sino, en beneficio del servicio que brindan dentro de la organización, eficiencia, calidad, innovación y utilidades (Contreras, Espinosa, Hernández, & Acosta, 2013; Zambada & Gómez, 2012).

Es importante evaluar la calidad de vida de los trabajadores, porque muchos de ellos se encuentran en puestos muy intensos y con mucho estrés. Eso puede “quemar” o generar “burnout” a los colaboradores (Arun Vijay et al., 2014; Valdés & Galicia, 2009). También la calidad de vida es una predictora de comportamientos no deseados como rotación, ausentismo y disminución de motivación, afectando el desempeño de la empresa (Zambada & Gómez, 2012).

2.7 CALIDAD DE VIDA LABORAL

Empieza a utilizarse en 1930 cuando se empleó para comprobar la iluminación en el lugar de trabajo y su efecto en la productividad. Pero surge por primera vez en la psicología de las organizaciones por Gellerman en 1960, luego Halpin y Croft en el 1963 también lo estudian (Martínez Gamarra & Ros Mar, 2010).

El término calidad de vida laboral fue acuñado por Luis Davis en 1970, por medio de este término pretendía describir la preocupación que debía suscitar en toda la organización, el bienestar y la salud de todos sus empleados (V. Gómez, María Alejandra 2010).

Generalmente se refiere a las políticas de recursos humanos o clima organizacional, que afectan directamente a los empleados, tales como compensaciones y beneficios, carrera administrativa, diversidad, balance trabajo-familia, horarios flexibles, salud, bienestar, seguridad laboral, cuidado de sus dependientes, beneficios domésticos, que influyan en el desenvolvimiento psicológico. Entre mayores beneficios ofrezcan las empresas, podrán retener

mejores talentos (Chiang Vega & Martínez, 2009; Pérez-Zapata, Peralta-Montecinos, & Fernández-Dávila, 2014).

La calidad de vida se refiere a la satisfacción laboral y salud mental de los individuos (Aguirre Mas, Vauro Desiderio, & Labarthe Carrara, 2015). Es un concepto multidimensional que se integra cuando el colaborador, a través del empleo y bajo su propia percepción, ve cubierta las necesidades personales como lo son soporte institucional, seguridad e integración al puesto de trabajo y satisfacción del mismo. La calidad de vida tiene componentes subjetivos y objetivos, ya que se basa en percepciones y experiencias laborales que surgen del contexto organizacional (V. Gómez, María Alejandra 2010; Rosario, 2009; Stecher Guzmán et al., 2012).

La calidad de vida laboral incluye múltiples factores como lo son: satisfacción con el trabajo realizado, posibilidades de crecer, reconocimiento en los resultados alcanzados, salario percibido, beneficios alcanzados, relaciones humanas con el grupo y la organización, ambiente psicológico y físico de trabajo, libertad y responsabilidad (Chiavenato, 2004).

En muchos casos es visto como una metáfora para referirse a los factores que determinan el ambiente de relaciones interpersonales de una organización y se afecta por el grado de bienestar y satisfacción en que se encuentre con la empresa (Martínez Gamarra & Ros Mar, 2010).

En un estudio que analizó la conexión entre el teletrabajo y la calidad de vida, se reflejó que la cantidad de días que se realiza teletrabajo es indiferente para tener un beneficio en la calidad de vida laboral y además mejoró el conflicto familia, ya que se sentían más cerca del círculo familiar. Cabe resaltar que la calidad de vida se relaciona con la satisfacción laboral, conflicto trabajo-familia, entre otros.

2.8 SATISFACCIÓN LABORAL

Algunos autores definen a Hoppock como el pionero en los estudios de la satisfacción laboral en el trabajo. Este comprendió que esta variable puede influir positivamente sobre el rendimiento de los colaboradores. Luego se complementó con otros estudios que indican que la percepción y los estados emocionales también afectan la satisfacción (Aguirre Mas et al., 2015).

Satisfacción laboral se define como un estado emocional placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto, se trata de una suma de varias actitudes que un trabajador tiene hacia su trabajo y factores relacionados a él (Chiang Vega & Martínez, 2009).

También se entiende como una relación afectiva al trabajo o como un conjunto de emociones derivadas de la evaluación del propio trabajo, es decir cómo se siente la gente en relación con su actividad laboral o con diferentes aspectos de su trabajo (Anaya Nieto & López-Martín, 2015).

La satisfacción laboral es un concepto complejo y multidimensional que capta diferentes significados para diferentes personas. Dentro de sus elementos se encuentran: la satisfacción de pago, la satisfacción de la promoción, la satisfacción del supervisor, la equidad, la seguridad laboral, la satisfacción con el trabajo y la satisfacción con los compañeros de trabajo (Dhurup & Dubihlela, 2014).

Existen modelos que justifican la satisfacción laboral y se centran en: las características del trabajo otras se centran en la autoeficacia enfocadas a las expectativas, a las metas perseguidas, a las características personales o al ajuste persona-ambiente. Pero la mayoría de las propuestas incluyen una combinación de los factores antes mencionados (Anaya Nieto & López-Martín, 2015).

Esta es la respuesta emocional del sujeto a un proceso cognitivo que consiste en determinar y apreciar las características de la organización. Es decir, la satisfacción aparece posterior a la percepción de la calidad de vida laboral y en

parte una respuesta a la misma, al mismo tiempo es un fenómeno con mayor connotación emocional (Martínez Gamarra & Ros Mar, 2010).

La satisfacción laboral es importante para combatir el ausentismo y las renunciaciones. El estrés de trabajo tiene una relación negativa con la satisfacción del trabajo. También la excesiva sobrecarga laboral, el conflicto de rol y la ambigüedad en el rol afectan la satisfacción laboral (Dhurup & Dubihlela, 2014).

En el caso de las personas que realizan teletrabajo, se conoce que aumentan la satisfacción a pesar de a veces sufrir aislamiento, ya que los beneficios que adquieren son más que los perjuicios. Dentro de esos beneficios están el poder administrar mejor el hogar y el trabajo, el tener autonomía y tener mayor control psicológico. Se reducen los conflictos familia trabajo, se pierden las distracciones del trabajo, como reuniones y políticas que a veces generan perjuicios. Por último, se mejora la relación con el supervisor, esto en personas que realizan teletrabajo mínimo 3 días a la semana (Fonner & Roloff, 2010).

Además de los beneficios que ya se mencionaron como lo son aumento en la producción, retención de talento debido a la satisfacción, disminución de costos y disminución de la contaminación; (Moon, Linden, Bricout, & Baker, 2014).

2.9 PRODUCTIVIDAD

Productividad es un término multidimensional que se utilizó por primera vez en 1766 y desde entonces se ha utilizado para diversas circunstancias, en relación principalmente al sistema económico. Es uno de los principales factores que afecta las competencias manufacturas de una compañía. Desde un punto de vista matemático puede ser usada como una medida básica del rendimiento, en este caso rendimiento laboral. De hecho, en muchos casos se utiliza rendimiento como sinónimo de productividad (Tangen, 2005).

Otra definición puede ser el beneficio integral que obtiene una empresa y sus trabajadores, al satisfacer las necesidades de sus clientes y contribuir con el desarrollo social y económico de su país (Camacho Peláez & López, 2013).

Desde una perspectiva económica se relaciona con la eficiencia relacionada al uso racional de los recursos. Pero este proyecto se desea analizar como una perspectiva integral, y es el resultado obtenido por una organización al trabajar con calidad, considerando los aspectos tecnológicos, organizativos y motivacionales del recurso humano (Camacho Peláez & López, 2013).

En ciertos países se sostiene que la aparición del teletrabajo trae grandes beneficios a las empresas, tales como el aumento de la productividad, la disminución del ausentismo, la reducción de costos fijos y la flexibilización de la jornada de trabajo, entre otros (Camacho Peláez & López, 2013).

2.10 COMPETENCIA LABORAL

Es una de las dimensiones de la productividad propuesta por Griffin. Incluye competencias individuales dentro de las cuales se encuentra que tanto conoce y está de acuerdo el colaborador con lo que se espera de él, sobre su rendimiento y de su comportamiento individual. Con respecto a la competencia en equipo se refiere a los comportamientos en un contexto de grupo. Este se relaciona con que tanto conoce el colaborador las expectativas que tiene un grupo de él, o lo que se espera de su rol como parte de ese grupo. Este incluye aspectos como conocimiento básico, comportamiento verbal y otro tipo de comportamiento como que tanto colabora en el grupo (Mark A Griffin, Neal, & Parker, 2007).

El último aspecto en competencia, se relaciona con la competencia dentro de la organización, se relaciona con que tanto conoce un individuo lo que se espera y se requiere de su rol dentro de la organización. Dentro de los aspectos que se relacionan están la lealtad a la empresa y el rol de comportamiento dentro de la empresa (Mark A Griffin et al., 2007).

2.11 ADAPTABILIDAD

La tecnología y la forma de organización en las empresas se encuentran en constante cambio. Para lograr ser colaboradores efectivos se debe adaptar y

hacerse modificaciones en la forma en que se trabaja, lograr asumir su rol y adaptarse al ambiente. En otros casos los equipos de trabajo tienen que lograr adecuarse también, los miembros de un grupo de trabajo se deben adaptan a los cambios dentro del equipo y lograr tener interdependencia. Se espera adaptabilidad dentro de la empresa como cuando se pasa por una reestructuración o momentos así (Mark A Griffin et al., 2007).

2.12 PROACTIVIDAD

Cuando el ambiente laboral es muy indefinido, se debe tener adaptabilidad, pero se debe anticipar y actuar frente a los impulsos externos antes de que alguien se lo indique. Es tener iniciativa para resolver los problemas que se presenten en el camino. En el aspecto individual se refiere a la capacidad de un colaborador a realizar cambios en su rol de trabajo individual para lograr ser un mejor trabajador. Las personas deben mejorar distintos aspectos para trabajar bajo su propia iniciativa (Mark A Griffin et al., 2007).

La proactividad grupal se refiere a tener iniciativa para empezar por mejorar o cambiar actitudes del grupo o la forma en que el grupo en general está trabajando. Estas destrezas son particularmente importantes cuando los grupos son autoregulados o se trabaja con varios equipos al mismo tiempo. En una organización, la proactividad podría ser tener la iniciativa de formar una comisión que innove y que promueva el cambio dirigido por los colaboradores (Mark A Griffin et al., 2007).

2.13 TRABAJO EN EQUIPO

El trabajo en equipo es un aspecto muy importante en las organizaciones en especial la interacción con los compañeros, y que podría generar amistad entre ellos (Hsiao-Yen, Chien-Yu, & Ting-Hua, 2009). Hay beneficios sobre las amistades en el trabajo y dentro de estas se encuentra más motivación, más

apoyo, mejora la comunicación. Pero existen perjuicios como ser poco objetivo y pérdida de fidelidad a la empresa (Dickie, 2009).

Se ha estudiado mucho sobre la motivación y se ha determinado que los empleos que ofrecen oportunidades para la amistad, buen trabajo en equipo y el trato con los demás, generan mayor motivación. La comunicación cara a cara permite un mayor intercambio y mayores efectos positivos; siendo estos beneficios insustituibles, aunque las tecnologías y las redes sociales actuales permiten una gran comunicación que mejora la cercanía psicológica y presencia social (Fonner & Roloff, 2010).

Los empleados con una presencia disminuida en la oficina y una mayor dependencia de la tecnología pueden experimentar niveles más bajos de comunicación adecuada, poco intercambio de información y problemas o discusiones con los demás trabajadores. De hecho, hay estudios que indican que realizar teletrabajo podría disminuir la satisfacción laboral debido a la disminución en la frecuencia y la calidad de sus interacciones con los demás, es decir sentirse aislados (Fonner & Roloff, 2010).

De hecho, algunos han informado que cuando los teletrabajadores tienen sensación de aislamiento se asocia negativamente con la satisfacción en el trabajo, pero un reciente meta-análisis demuestra que los que realizan teletrabajo aumentan la satisfacción en el trabajo debido a muchos beneficios adicionales (Fonner & Roloff, 2010).

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO

En este capítulo se detalla el marco de metodológico, donde se describe el paso a paso con respecto a la elaboración de esta investigación. Se explican la tabulación y el cálculo de las variables tanto independientes como dependientes. Además aspectos relacionados a la fuente de información, sujetos de estudio, instrumentos utilizados y lo relacionado a análisis estadístico.

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Existen diferentes metodologías sobre la investigación y con el fin de organizar se clasifican en tipos de investigación. Con respecto al propósito, este es un estudio puro, con respecto a las fuentes de datos, es una investigación de campo y con respecto al área de donde proviene el objeto, es una investigación basada en teoría.

También se puede clasificar como una investigación mixta ya que cuenta con variables cualitativas y cuantitativas; es un estudio extensivo ya que se busca que todos o la mayor parte de los objetos lo tengan en común.

Es una investigación correlacional, transversal ya que se quería tratar de correlacional que tanto cambia la variable dependiente con respecto a las variaciones de las variables independientes, en un momento determinado.

3.2 ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN

Indica el resultado de lo que se obtendrá y la condicionante del método que se seguirá para obtener los resultados. Se realizó una parte del estudio con un aspecto descriptivo y por último una parte del estudio correlacional.

Se realizó dos tipos de análisis estadísticos, el descriptivo y el inferencial. Con el análisis descriptivo se describió la situación actual de los colaboradores y las características del teletrabajo que se realice.

El otro sería el análisis inferencial para cada variable dependiente, por lo que se realizó una regresión lineal múltiple, para determinar las variables que influyen.

3.3 LA POBLACIÓN

La población se define como un conjunto de unidades de estudio o de elementos, pueden ser personas, animales, empresas, organizaciones u objetos. Con el estudio se pretende conocer las características del conjunto y generalizar a todo él los resultados o conclusiones (Gómez Barrantes, 2010).

La población puede ser finita o infinita, la finita es cuando existe un número limitado de elementos, la infinita es cuando el número es infinito. Sería una población finita los estudiantes de primaria en un año específico, sería infinita los estudiantes de primaria del pasado, del presente y del futuro (Gómez Barrantes, 2010).

En el caso de este estudio la población era el total de colaboradores que pertenezcan a empresas privadas y que realicen teletrabajo, durante el primer semestre del 2016.

3.4 LA MUESTRA

El objetivo de realizar estudios, investigaciones y experimentos es llegar a conclusiones o resultados que sean aplicables a todos los elementos de la población sin necesidad de utilizar a todos los elementos. No se realiza con todos los elementos de la población debido a que no se cuenta con el tiempo ni recursos para hacerlo a toda la población, por lo que se selecciona una muestra es decir una parte de la población. El seleccionar una muestra se denomina muestreo. El muestreo puede ser aleatorio, intencional o por conveniencia (Gómez Barrantes, 2010).

En el caso de esta investigación se utilizó una muestra por conveniencia, ya que se seleccionó las unidades que estuvieran disponibles o que fueran más fáciles de conseguir. La cantidad de la muestra fue intencional es decir se utilizó el juicio de un experto para calcular un estimado de muestra. Al final se lograron analizar 43 sujetos. Dentro de los criterios de inclusión fueron: que realizaran teletrabajo al menos una vez a la semana, que fueran mayor de edad, que el supervisor quisiera completar el cuestionario de productividad y que desearan ayudar.

3.5 SUJETOS DE INFORMACIÓN

Los participantes o sujetos de información para el cuestionario de calidad de vida fueron los colaboradores de empresas privadas.

Adicional, se debía analizar la productividad de los colaboradores, por lo que se recurrió a aplicarle a los jefes o encargados de los colaboradores, el cuestionario de rendimiento. En total fueron 17 jefes los que respondieron con respecto al rendimiento de sus colaboradores.

3.6 UNIDAD DE ANÁLISIS

La unidad estadística, de análisis o de estudio, es la unidad que se va a observar, específicamente una característica de esta unidad. Se debe definir bien esta unidad para evitar dudas sobre quién debe ser incluido o no en el estudio (Gómez Barrantes, 2010).

En el caso de este estudio, eran las personas, hombres o mujeres que laboren en empresas privadas y que realicen teletrabajo, específicamente su satisfacción y productividad.

3.7 FUENTES DE INFORMACIÓN

Existen dos fuentes de información cuando se está realizando investigación. Las fuentes primarias son las fuentes que publican o suministran datos solamente recogidos para ellas mismas, como lo son los cuestionarios. Las fuentes secundarias son aquellas que toman datos recogidos por otras investigaciones (Gómez Barrantes, 2010).

En el caso de esta investigación, los datos recolectados y analizados fueron de fuentes primarias, ya que se contactó a los sujetos que tenían la información y se le preguntó los datos necesarios. Es importante aclarar que el marco teórico y metodológico de este trabajo, se respaldó con fuentes secundarias.

3.8 MÉTODOS DE RECOLECCIÓN

Existen distintos métodos de recolección de datos primarios como lo son la observación, la entrevista, la entrevista telefónica, el correo y el registro. La entrevista telefónica tiene beneficios como lo es reducir los costos y ahorrar tiempo. Se debe estar seguro que todos en la población tengan acceso al teléfono y tales entrevistas no pueden ser muy largas. El método de recolección fue por medio de entrevista telefónica.

3.9 INSTRUMENTOS Y VARIABLES DEL ESTUDIO

3.9.1 INSTRUMENTO

El instrumento es el medio con el que se logra aplicar el método de recolección (Gómez Barrantes, 2010). En este proyecto los instrumentos fueron dos cuestionarios. Uno de los instrumentos fue el cuestionario para medir la calidad de vida de los colaboradores, elaborado por los profesores Martínez y Solís. Este cuestionario se adjunta en los anexos (Anexo 1). En este cuestionario hay dimensiones de la calidad de vida, como los son calidad de vida laboral,

satisfacción laboral, entre otras. Pero en este trabajo solo se utilizó la variable satisfacción.

Otro de los instrumentos utilizados fue el cuestionario para medir la productividad o rendimiento, elaborado por Griffin (2007), este cuenta con varias dimensiones de la productividad, pero en esta tesis solo se analizó el trabajo en equipo, adaptabilidad, competencia y proactividad (Anexo 2).

3.9.2 VARIABLES

La variable es la característica que se observa de la muestra y que varía dependiendo de la unidad, de la muestra y de la población. Existen variables cuantitativas, las cuales son las relacionadas a características que se pueden medir con un número. Dentro de este tipo se dividen en las continuas, donde el número no es entero y las discretas donde el resultado de evaluar la variable genera un número entero. El otro tipo de variable son las cualitativas o atributos que implican características que son cualidades y no pueden ser medidas por número (Gómez Barrantes, 2010).

En el caso de esta investigación se contó con variables cualitativas y cuantitativas. En el aspecto de productividad se analizaron sus dimensiones de competencia, proactividad, adaptabilidad y el trabajo en equipo; con respecto a la calidad de vida solo se analizó la dimensión de satisfacción general.

Se analizaron variables independientes y dependientes que se explican a continuación, pero vale la pena indicar que por ejemplo la cantidad de personas que se encuentran en el hogar es una variable cuantitativa discreta. Por otro lado, la cantidad de horas que se teletrabaja y los días a la semana son variables cuantitativas continuas.

3.9.2.1 VARIABLES INDEPENDIENTES

Las variables independientes fueron las que se utilizaron para ver cómo afectan las variables dependientes, dentro de las cuales están: tiempo en meses que lleva teletrabajando, un indicador de responsabilidad, si tiene un lugar específico para teletrabajar, el indicador de flexibilidad en el trabajo, los días de su jornada de trabajo, la proporción de días que teletrabaja, cuantas personas están en la casa mientras teletrabaja, el tiempo que el supervisor lleva encargado de este colaborador y la edad del colaborador.

Edad

Es la edad de los colaboradores en años cumplidos.

Sexo

Se les preguntó el sexo y se tabuló de la siguiente forma: Femenino=1 y Masculino=2.

Jornada laboral

Son los días de la jornada laboral completa del colaborador, es decir, todos los días que trabaje la persona, sea que teletrabaje o no.

Tiempo supervisando

Es el tiempo en meses que lleva el jefe o encargado, supervisando al colaborador específico.

Tiempo teletrabajo

Es el tiempo en meses, que lleva teletrabajando el colaborador.

Días de teletrabajo

Es la proporción de los días que el colaborador teletrabaja en una semana, es decir una división entre los días a semana que teletrabaja dividido entre la jornada laboral completa de una semana.

Lugar para teletrabajar

Esta variable es si la persona cuenta con un lugar específico para teletrabajar en su casa. Si la persona sí contaba con un lugar específico para teletrabajar como una oficina se digitaba 1, si la persona no contaba con un lugar en particular se digitaba 0.

Personas hogar

Se digitaba el número de personas que se encuentran en la casa mientras la persona teletrabaja.

Responsabilidad

Es un indicador que se elaboró para medir el nivel de responsabilidad individual que se tiene fuera del ambiente laboral, que se basó en los siguientes ítems:

- Si se tiene niños menores de 13 años.
- Si vive con alguna persona con algún tipo de discapacidad o adulto mayor que requiera cuidados.
- Si es el encargado del cuidado de algún pariente o ser querido por enfermedad, vejez o alguna otra razón.
- Si se encuentra estudiando (colegio, bachillerato universitario, maestría o algún otro grado).
- Porcentaje del quehacer domestico que le corresponde realizar en su hogar (cocinar, lavar, limpiar, planchar, etc.).

Los primeros cuatro ítems se codificaron con 1 si la persona indicaba la situación y 0 si la persona no presentaba la situación. Para el análisis, el 1 se convierte en 100. El quinto ítem, debía indicar el porcentaje propiamente del quehacer doméstico. El indicador se construyó sacando un promedio simple de los 5 valores.

Flexibilidad

Se les preguntó a los colaboradores que tanta flexibilidad les daban los supervisores para que ellos realicen el trabajo en el horario que mejor les convenga. Siendo 5 muy alta flexibilidad hasta 1 que era muy baja flexibilidad. Si marcaban 5, 4, o 3, se le consideraban alta flexibilidad y se tabulaba con 1. Si seleccionaban 2 o 1, es que tenía baja flexibilidad y se tabulaba con 0.

3.9.2.2 VARIABLES DEPENDIENTES

Las variables dependientes son las variables que se desean analizar. Es decir, se quiso analizar que tanto se afectan estas variables por la variación de las variables independientes, dentro de las cuales están: productividad con sus distintos niveles como lo son competencia, adaptabilidad, trabajo en equipo, proactividad y la dimensión de calidad de vida conocida como satisfacción en el ámbito laboral.

Productividad

Griffin, Neal and Parker (2007) crearon un nuevo modelo para evaluar la productividad, basado en 3 dimensiones, la individual, la de miembros de equipo y la de miembro de la organización. Cada una de estas dimensiones tienen ciertos subniveles, en esta investigación solo se analizó la dimensión individual con las

siguientes cuatro subdimensiones, que tienen una escala de respuestas que iba de 1-5, siendo 5 el valor más alto y siendo 1 el valor más bajo.

Competencia

Esta describe los comportamientos de los colaboradores en el cumplimiento de las tareas y el papel asignado a un trabajador. Se midió con tres elementos de Griffin, Neal y Parker (2007) y se incluyó para dar fuerza a la variable una pregunta referente a si completa tareas en el tiempo asignado. Los ítems dentro del cuestionario (anexo 2) corresponden a las letras A, H, J y M. En otro estudio con colaboradores costarricenses, pero de empresas públicas para esta subdimensión se obtuvo el valor de alpha de Cronbach y fue de 0.92

Proactividad

Esta subdimensión describe si un trabajador tiene la iniciativa de proponer y buscar mejores formas de llevar a cabo sus tareas. También se mide con tres elementos del mismo autor, en el cuestionario de productividad (anexo 2) corresponden a las letras B, F e I. Se realizó en análisis de alfa de Cronbach en otro estudio con colaboradores costarricenses y el valor fue de 0,87.

Adaptabilidad

Esta describe si un trabajador responde correctamente a los cambios en sus tareas. Se mide también con tres elementos, los cuales corresponde a las letras G, K y L (anexo 2). En otro estudio con colaboradores costarricenses pero de empresas privadas para esta subdimensión se obtuvo el valor de alpha de Cronbach y fue de 0,89.

Trabajo en equipo

Esta subdimensión describe que tan bien se comunica el colaborador con sus compañeros, si colabora con los mismos o si logra coordinar bien con ellos

aspectos laborales. Se mide también con tres elementos, los cuales corresponde a las letras C, D y E (anexo 2).

Satisfacción laboral

Esta variable describe que tan satisfecho a nivel general se encuentra el colaborador. Las preguntas realizadas: si disfrutaba el trabajo que realiza, si siente que el trabajo le genera una de las más grandes satisfacciones y si en la mañana cuando se levanta se siente contento de ir a trabajar. Esta pregunta se contestada con 5 si la respuesta es siempre hasta 1 si la respuesta es nunca. Al final se realizó un promedio simple de las 3 dimensiones, para obtener el valor final de la dimensión de satisfacción laboral.

3.10 PROCEDIMIENTOS

Se buscaron empresas privadas donde varios de sus colaboradores realizaran teletrabajo. Se les contactó por medio de correo electrónico o una llamada telefónica para preguntarles si deseaban participar en el estudio. Si ellos aceptaban se procedía a aplicar a los colaboradores el cuestionario de calidad de vida, se les aplicaba por teléfono. Del mismo modo se contactó telefónicamente a los supervisores de estos colaboradores y se les aplicó el cuestionario de productividad. Luego que se recolectaron los datos, se procedió a analizar los datos.

3.11 ANÁLISIS ESTADÍSTICO

Se realizó estadística descriptiva, es decir promedio y desviaciones para describir la población y para describir el tipo de teletrabajo que realizaban. Adicional se hizo estadística Inferencial, aplicando la técnica de regresión lineal múltiple.

Esta técnica es utilizada para predecir que tanto influyen las variables predictivas o independientes, sobre una variable dependiente. En este estudio se analizaron 5 variables dependientes diferentes (trabajo en equipo, competitividad, proactividad, adaptabilidad y satisfacción) por lo que se realizaron 5 regresiones diferentes.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS

El presente capítulo describe los resultados, donde se detalla y representa los datos obtenidos en el estudio, clasificándolos de acuerdo a su análisis, en datos descriptivos y en datos inferenciales u obtenidos de las regresiones lineales.

4.1 DESCRIPTIVOS

Uno de los objetivos principales del estudio era describir el tipo de teletrabajo que realizaban los colaboradores. En la tabla 1, se muestra un resumen con promedio y desviación estándar de ciertas variables que describen a los colaboradores que teletrabajan y caracterizan el teletrabajo en esta población. Además se presenta los datos obtenidos de las variables dependientes como lo son la satisfacción, la competencia, proactividad, adaptabilidad y trabajo en equipo que se analizaron en la regresión

Tabla 1. Descripción de las variables analizadas en los colaboradores que realizaron teletrabajo

Variabes	Promedio	DS	n
CARACTERÍSTICAS COLABORADOR			
Edad	30.60	6.49	43
Sexo (proporción)			
- Masculino	0.63	0.48	43
Responsabilidad	24.81	18.69	43
CARACTERÍSTICAS LABORALES			
Jornada laboral (días)	5.05	0.43	43
Tiempo supervisando (meses)	25.77	20.39	43
CARACTERÍSTICAS TELETRABAJO			
Tiempo teletrabajando (meses)	24.72	24.05	43
Días teletrabaja (proporción)	0.45	0.27	43
Lugar teletrabajo (proporción)			

- Oficina	0.51	0.50	43
Personas en hogar	1.67	1.13	43
Flexibilidad (proporción)			
- Alta	0.51	0.50	43
CALIDAD DE VIDA			
Satisfacción general	3.94	0.52	43
PRODUCTIVIDAD			
Competencia	4.24	0.67	43
Proactividad	3.71	0.68	43
Adaptabilidad	4.03	0.62	43
Trabajo en equipo	4.33	0.58	43

La edad promedio de los colaboradores fue de 31 años. De los 43 sujetos analizados, un 65% eran hombres, es decir 27 y un 35% eran mujeres, es decir 15 colaboradores. Al analizar las responsabilidades que tenían los colaboradores fuera de su aspecto laboral de un 100% que representaba una muy alta responsabilidad, ellos obtuvieron un 28% de responsabilidad, lo que es un nivel bajo de responsabilidad fuera del trabajo.

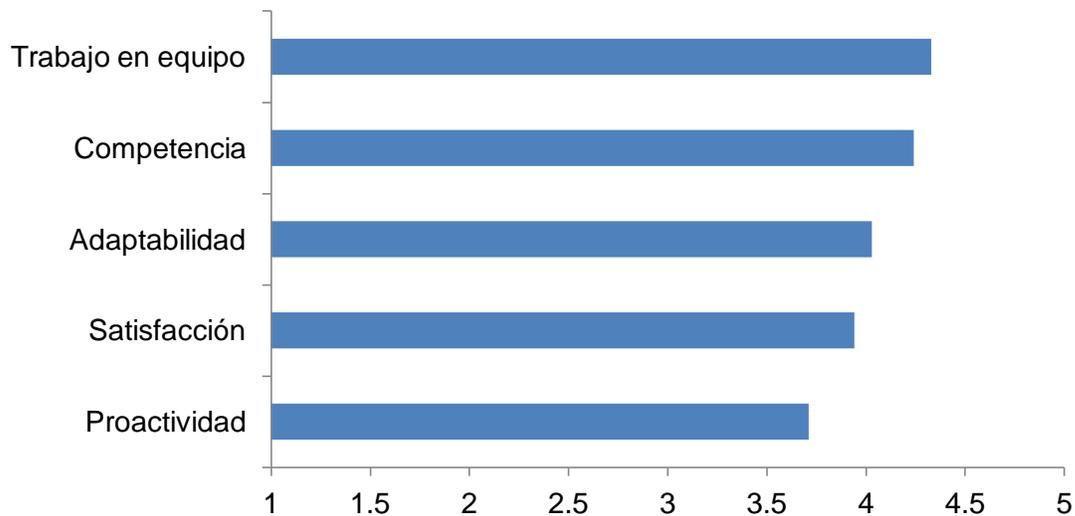
Con respecto a las características laborales, la jornada laboral en promedio consta de 5 días y los colaboradores llevan en promedio 2 años laborando bajo el mismo supervisor.

Si se describe el teletrabajo, ellos en promedio llevan 2 años teletrabajando. Con respecto a los días que teletrabajan, como algunos tenían jornadas de 6 días y otros de 5 días, se decidió sacar una proporción la cual fue casi la mitad de la jornada. Esto quiere decir que en promedio los colaboradores teletrabajan casi la mitad del tiempo de su jornada laboral, lo que representa de 2 a 3 días a la semana.

Al estudiar sobre el lugar en que se teletrabaja en el hogar, la mitad de los colaboradores tienen una oficina específica para teletrabajar, la otra mitad no tienen un lugar específico para teletrabajar. Cuando los colaboradores teletrabajan

hay en promedio de 1 a 2 personas en su casa. Al analizar que tanta flexibilidad sienten los colaboradores, la mitad siente una alta flexibilidad y la otra mitad siente una baja flexibilidad.

Gráfico 1. Puntaje de las variables dependientes en los colaboradores que realizaron teletrabajo



Al analizar las variables dependientes del estudio (grafico 1), con respecto a la satisfacción, los colaboradores sienten una satisfacción moderada, ya que 5 es una muy alta satisfacción y el resultado de esta población fue 3.94. Al describir la dimensión de productividad, se obtuvo en promedio un nivel moderado ya que se obtuvo en promedio 3.71. Seguido por adaptabilidad y competencia, con 4.03 y 4.24 respectivamente, el cual es considerado un alto nivel. El puntaje más alto fue el trabajo en equipo con un puntaje promedio de 4.33 lo que es bastante alto ya que 5 era el puntaje máximo y más alto.

4.2 INFERENCIAL

Los resultados de las regresiones lineales múltiples, con las variables independientes y los datos de la varianza explicada (r^2) y significancia de cada regresión se muestran en la tabla 2.

Detallando la tabla 2, se muestran 5 regresiones lineales múltiples, una para cada variable dependiente: satisfacción, competitividad, proactividad, adaptabilidad y trabajo en equipo. Las columnas son las variables independientes o predictivas las cuales son: meses que lleva teletrabajando, el indicador de responsabilidad, el lugar teletrabajo, el nivel de flexibilidad, la jornada laboral, la proporción de los días que teletrabaja, personas que se encuentra en la casa al teletrabajar, el tiempo que el supervisor lleva con el colaborador, el sexo y la edad de los colaboradores.

Al analizar la satisfacción hubo relación significativa positiva con responsabilidad, es decir a mayor responsabilidad fuera del trabajo mayor satisfacción laboral. Otra relación que dio significativa fue lugar de teletrabajar, es decir que si se tiene un lugar de teletrabajo específico hay mayor satisfacción laboral. Por último, entre más flexibilidad hay más satisfacción.

Con respecto a la variable competencia su relación con flexibilidad dio negativa, es decir que entre más flexibilidad se tenga la competencia será menor. La otra variable que dio relación significativa pero positiva fue tiempo supervisando, es decir que a más tiempo supervisado por la misma persona se tiene una mayor competencia.

El análisis de la variable proactividad y adaptabilidad demostraron relación con lugar de trabajo, es decir que si se tiene un lugar específico para teletrabajar se es mucho más proactivo y aumenta la adaptabilidad de los colaboradores. La variable adaptabilidad también tuvo relación positiva con el tiempo supervisado, es decir que a mayor tiempo con el mismo supervisor, mayor adaptabilidad.

La variable trabajo en equipo dio una relación negativa en el tiempo que se lleva teletrabajando, es decir que a más tiempo teletrabajando, hay un menor trabajo en equipo. La misma relación negativa sucede con trabajo en equipo y días que se teletrabaja a la semana. Por último, hubo una relación positiva entre tiempo supervisado y trabajo en equipo, a más tiempo supervisado por la misma persona hay mayor trabajo en equipo.

Tabla 2. Resultados de las regresiones lineales múltiples, con sus respectivas variables independientes

	Tiempo teletrabajando (meses)	Responsabilidad (indicador)	Lugar teletrabajo (1= lugar específico 0= Otro)	Flexibilidad (1=alta 0= baja)	Jornada laboral (días)	Proporción de días que teletrabaja	Personas en la casa mientras teletrabaja	Tiempo supervisando	Sexo 1= Masculino 2=Femenino	Edad	r ² (%)	r ² ajustado (%)
CALIDAD DE VIDA												
Satisfacción general	0,003	**0,013	**0,538	**0,508	0,042	0,195	-0,124	0,007	-0,278	0,009	52,45	37,59
PRODUCTIVIDAD												
Competencia	-0,007	0,002	0,305	**,-0,068	0,003	-1,032	0,039	**0,007	0,04	-0,014	42,32	24,30
Proactividad	0	-0,008	**0,626	0,305	0,01	0,554	0,028	0,007	0,245	-0,01	30,83	9,22
Adaptabilidad	-0,003	0,001	**0,511	0,337	0,269	0,285	0,035	*0,009	-0,114	-0,003	32,35	11,21
Trabajo en equipo	*-0,007	0,002	0,305	-0,068	0,003	**,-1,032	0,039	*0,007	0,04	-0,014	34,88	14,53

** Significancia de 0.05. * Significancia de 0.10

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN

En este último capítulo llamado discusión se presenta una comparación entre lo obtenido en este estudio y los datos producidos por otras investigaciones con el fin de fundamentar los resultados. Se describe además las aplicaciones prácticas de los resultados, recomendaciones para futuros estudios y las conclusiones generales.

4.1 CARACTERÍSTICAS

Características del teletrabajo y del colaborador

Otros estudios reflejan que en California del total de teletrabajadores entrevistados un 65% eran hombres y 35% eran mujeres (Bailey & Kurland, 2002). En Japón el 78% de las personas que realizan teletrabajo son mujeres y el otro 23% son hombres (Nakanishi, 2015). En Costa Rica, según este estudio, un 63% de los teletrabajadores son hombres y un 37% son mujeres. Este dato es muy diferente a lo obtenido en Japón, pero similar a los datos de California.

Según una revisión literaria con respecto al teletrabajo, la mayoría de las personas solo teletrabajan 2 días a la semana. Generalmente se teletrabaja 3.5 años, luego se cambia de puesto o de trabajo (Bailey & Kurland, 2002). En el presente estudio se obtuvo una cantidad de días similar ya que en promedio los costarricenses teletrabajan de 2 a 3 días a la semana, con una jornada de 5 a 6 días. Además, según la muestra ellos llevan teletrabajando en promedio 2 años hasta el momento, dato que se encuentra dentro del rango de lo obtenido en la revisión.

4.2 RELACIONES

Más responsabilidad hogar: más satisfacción laboral

Varios estudios muestran que originalmente el teletrabajo se creó para darles apoyo en el trabajo a las personas con algún tipo de discapacidad y se les dificultaba trasladarse, por lo que el teletrabajo se presentó como una solución (Moon, Linden, Bricout, & Baker, 2014). En la actualidad hay algunas personas que tienen responsabilidades dentro del hogar, ya sea cuidado de una persona menor, adulta mayor o con alguna situación de discapacidad. También la responsabilidad aumenta dependiendo de la cantidad de quehaceres domésticos, o si se tiene una responsabilidad académica.

Según la realidad de la muestra, en promedio los colaboradores tienen un bajo nivel de responsabilidad, sin embargo los que sí tienen muchas responsabilidades. Estas personas con alta responsabilidad sienten más satisfacción laboral al teletrabajar, en gran medida por la posibilidad de estar más atentos a los quehaceres domésticos y ocuparse con mayor atención del cuidado de alguna persona en el hogar que lo requiera.

Más flexibilidad: más satisfacción y menos competencia

Un metanálisis de Nahrgang y Morgeson reporta correlación entre la motivación intrínseca y cuatro variables características del trabajo, las cuales son: autonomía, variedad de habilidades, que tan significativa es la tarea y obtener una retroalimentación (García-Chas, Neira-Fontela, & Varela-Neira, 2015). Esto quiere decir que entre más autonomía tiene el colaborador es porque se le tiene mucha más confianza y se refleja en una mayor flexibilidad. Esto generará un aumento en la motivación y al estar más motivado su nivel de satisfacción también será más alto.

Con respecto a la competencia, se logra desarrollar más en entornos mucho más controlados, muy diferente a la adaptabilidad y proactividad que son comportamientos emergentes, orientado al cambio y que se van desarrollando de

acuerdo a las exigencias del trabajo y no son tan obvias como la competencia (Mark A. Griffin, Parker, & Mason, 2010). Esto podría justificar el porqué la competencia disminuyó con respecto a la flexibilidad, porque al ser un ambiente menos controlado se tiene una percepción de poca competencia por parte del colaborador.

Más tiempo supervisando por la misma persona: más competencia y más adaptabilidad

En un estudio realizado por ingenieros se encontró una relación positiva entre experiencia profesional y la motivación (García-Chas et al., 2015). La experiencia se puede relacionar con el tiempo que se lleva trabajando para la misma empresa y supervisado por la misma persona. Esto ayuda a mejorar la motivación, afectando positivamente la capacidad de realizar lo que se espera del colaborador, es decir la competencia y a mayor motivación también hay mayor adaptabilidad ante las distintas situaciones laborales.

Lugar específico para realizar teletrabajo: más proactividad y más adaptabilidad

En un estudio sobre la proactividad en personas que están cercanas a pensionarse, se descubrió que esta tiene una relación con el nivel educativo del individuo, la actitud de la persona y las normas de comportamiento de la misma (B. Griffin, Loe, & Hesketh, 2012). Como se muestra en este caso, el tener una buena actitud podría generar más proactividad. Si analizamos los sujetos de este estudio, el poder realizar teletrabajo, el estar en su casa, y el poder tener un lugar específico para realizarlo generará una buena actitud al trabajo, lo que reflejará que la persona sea más proactiva en aspectos laborales.

El ser más proactivo se ha relacionado positivamente con la capacidad de adaptarse a nuevas situaciones que conlleva el trabajo, como en este caso que la

adaptabilidad también aumentó debido a la motivación de tener un lugar específico para trabajar (Mark A. Griffin et al., 2010).

Más tiempo que se lleva teletrabajando y más días que teletrabaja a la semana: menos trabajo equipo

Según ciertos estudios, en colaboradores que realizan teletrabajo, se indica que se pierden un poco la interacción social con los compañeros de trabajo e incluso han llegado a sentir un poco de aislamiento social (McNaughton, Rackensperger, Dorn, & Wilson, 2014). Estos desarrollan niveles bajos de comunicación, poco intercambio de información y problemas o discusiones con los demás trabajadores y se ve afectado por la frecuencia y calidad de las interacciones con los demás (Fonner & Roloff, 2010). Esto indica que como en el presente estudio, entre más días y más tiempo se teletrabaje, hay un menor trabajo en equipo.

Más tiempo supervisado por la misma persona: más trabajo en equipo

Lo anterior varía de acuerdo al nivel de satisfacción que tiene el colaborado con respecto a su supervisor (Dhurup & Dubihlela, 2014). Si el colaborador está satisfecho con su supervisor, trabajará muchos más tiempo con él y el proceso de comunicación termina mejorando por aprendizaje, experiencia y con el tiempo. Lo mismo sucede con sus compañeros de equipo, al tener la motivación de un buen supervisor, esta comunicación con los del equipo puede desarrollarse de manera positiva y modificar este aspecto que afecta negativamente el teletrabajo.

4.3 IMPLICACIONES PRÁCTICAS

El teletrabajo es una forma de motivación para los colaboradores que genera un aumento en la satisfacción, en la productividad y genera valores como la responsabilidad y la disciplina. Pero se debe capacitar al trabajador para que

mejore ciertos factores que le podrían afectar al teletrabajar. Algunos de estos elementos importantes son el tener una oficina específica para teletrabajar y mejorar la comunicación con el resto del equipo para que no se genere un sentimiento de aislamiento.

Los supervisores y el tiempo que llevan encargados del colaborador influyen mucho en la competencia y en la adaptabilidad. Entonces los encargados pueden motivar y generar una orientación a los comportamientos, creando contextos donde los comportamientos de proactividad y adaptabilidad puedan emerger y desarrollarse cada vez más.

El nivel de flexibilidad que los supervisores tengan con sus colaboradores influye en que ellos mejoren la productividad y satisfacción. Sería útil que los supervisores generen una mayor flexibilidad para con los colaboradores que realicen teletrabajo sientan más flexibilidad y de esta manera aumentar su satisfacción y rendimiento laboral.

4.4 LIMITACIONES Y RECOMENDACIONES

La principal limitación del presente estudio fue el tamaño de la muestra, ya que es pequeña y podría no ser tan representativa. Lo anterior debido a que al ser empresas privadas son reservadas en la participación de estudios como este. Se recomienda realizar algún tipo de convenio con las empresas para que sean más amistosas y poder aumentar el tamaño de la muestra.

Otra de las limitaciones fue el tiempo, ya que se tuvo tiempo solo para evaluar cinco dimensiones, una dimensión de la calidad de vida como lo es la satisfacción, y cuatro dimensiones de la productividad: adaptabilidad, proactividad, competencia y trabajo en equipo. Si se contara con más tiempo, sería recomendable analizar más dimensiones y poder determinar más factores que las influyen.

4.5 CONCLUSIONES

El presente estudio concluye lo siguiente:

1. Los colaboradores de empresas privadas de Costa Rica que realizan teletrabajo, lo hacen en promedio la mitad de su jornada laboral, llevan más de 2 años realizándolo, la mayoría son hombres, se encuentran con una o dos personas al teletrabajar, la mitad tiene una oficina específica para trabajar y la mitad considera tener una flexibilidad alta con respecto a su supervisor.
2. Al analizar las variables dependientes, las 5 dimensiones se encuentran dentro del rango de lo normal o alto. En parámetro moderado se encuentra satisfacción y productividad. Los términos adaptabilidad, competencia, y trabajo en equipo se encuentran en un nivel alto.
3. Con respecto a las relaciones entre las variables independientes, las que dieron relaciones significativas fueron:
 - a. A mayor responsabilidad en el hogar que tenga el colaborador más satisfacción laboral.
 - b. Entre más flexibilidad en el trabajo se obtiene más satisfacción laboral.
 - c. Entre más flexibilidad que posea el colaborador menos competencia tendrá el mismo.
 - d. Si se cuenta con un lugar específico para realizar teletrabajo se relaciona con más proactividad.
 - e. El poseer una oficina específica para realizar el teletrabajo se relaciona con un aumento en la adaptabilidad.
 - f. A mayor tiempo supervisando por la misma persona se obtiene una relación positiva con la competencia.
 - g. Entre más tiempo supervisando por la misma persona, la adaptabilidad del colaborador será mayor.

- h. Si se cuenta con más tiempo teletrabajando se refleja en un menor trabajo en equipo.
- i. Si se teletrabaja más a la semana se disminuye el trabajo en equipo.
- j. A más tiempo supervisado por la misma persona se posee un trabajo en equipo mayor.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguirre Mas, C., Vauro Desiderio, M. R., & Labarthe Carrara, J. (2015). Estresores laborales y bienestar en el trabajo en personal aeronáutico de cabina. *Universidad Católica del Uruguay Damaso Antonio Larranaga*, 9(2), 293-308.
- Anaya Nieto, D., & López-Martín, E. (2015). Satisfacción laboral del profesorado de educación secundaria. *RIE: Revista De Investigación Educativa*, 33 (2), 435-452. doi: 10.6018/rie.33.2.202841.
- Arun Vijay, S., Sekar, P. C., & HemaVidhya, C. S. (2014). Quality of work life among the call center workers in India: a cross sectional study. *Global Management Review*, 9(1), 1-11.
- Bailey, D. E., & Kurland, N. B. (2002). A review of telework research: Findings, new directions, and lessons for the study of modern work. *Journal of organizational behavior*, 23(4), 383-400.
- Camacho Peláez, R. H., & López, D. H. (2013). Teletrabajo con calidad de vida laboral y productividad. Una aproximación a un modelo en una empresa del sector energético. *Pensamiento & Gestión*, (35), 87-118.
- Castillo Builes, E. (2010). Teletrabajo, una opción de productividad y eficiencia real para las organizaciones. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, 31, 1-5.
- Cataño Ramírez, S. L., & Gómez Rúa, N. E. (2014). El concepto de teletrabajo: aspectos para la seguridad y salud en el empleo. *Revista CES Pública*, 5(1), 82-91.
- Contreras, F., Espinosa, J. C., Hernández, F., & Acosta, N. (2013). Calidad de vida laboral y liderazgo en trabajadores asistenciales y administrativos en un centro oncológico de Bogotá (Colombia). *Psicología Desde El Caribe*, 30(3), 569-590.

- Chiang Vega, M. M., & Martínez, K. K. (2009). Estudio empírico de calidad de vida laboral, cuatro indicadores: satisfacción laboral, condiciones y medioambiente del trabajo, organización e indicador global, sectores privado y público desarrollo aplicación y validación del instrumento. *Horizontes Empresariales*, 8(1), 23-50.
- Chiavenato, I. (2004). *Comportamiento organizacional*: International Thomson.
- Chien-Yu, C., Hsiao-Yen, M. A. O., & An-Tien, H. (2012). Role ambiguity, employee gender and workplace friendship. *Psychological Reports*, 110(3), 719-730. doi: 10.2466/01.07.21.pr0.110.3.719-730.
- Dhurup, M., & Dubihlela, D. (2014). Sport coaching officials and their stressors: Work overload, role ambiguity, role conflict and the influence on job satisfaction of sport coaching officials in Gauteng province, South Africa. *African Journal for Physical, Health Education, Recreation & Dance*, 20 (2.2), 732-744.
- Dickie, C. (2009). Exploring workplace friendships in business: cultural variations of employee behaviour. *Research & Practice in Human Resource Management*, 17(1), 35-43.
- Fincato, D. P. (2014). Teletrabajo en Brasil. Reflexiones sobre la protección de la salud del trabajador frente a la isonomía del trabajo presencial. *Revista de derecho, comunicaciones y nuevas tecnologías*, (12), 1-20. doi: 10.15425/redecom.12.2014.01.
- Flores, J. G. (2007). La evaluación de competencias laborales. *Educación XX1*, 10(1).
- Fonner, K. L., & Roloff, M. E. (2010). Why Teleworkers are More Satisfied with Their Jobs than are Office-Based Workers: When Less Contact is Beneficial. *Journal of Applied Communication Research*, 38(4), 336-361. doi: 10.1080/00909882.2010.513998.
- Forment, A. (2011). El teletrabajo como respuesta a la crisis. *Capital Humano*, 24(255), 87-87.

- García-Chas, R., Neira-Fontela, E., & Varela-Neira, C. (2015). Comparing the explanatory capacity of three constructs in the prediction of engineers' proficiency, adaptivity and proactivity. *Human Resource Management, 54*(4), 689-709. doi: 10.1002/hrm.21639.
- Gómez Barrantes, M. (2010). Elementos de estadística descriptiva: Editorial EUNED.
- Gómez, V., María Alejandra (2010). Calidad de vida laboral en empleados temporales del Valle de Aburrá- Colombia. *Revista Ciencias Estratégicas, 18*(24), 225-236.
- Griffin, M. A., Neal, A., & Parker, S. K. (2007). A new model of work role performance: Positive behavior in uncertain and interdependent contexts. *Academy of Management Journal, 50*(2), 327-347.
- Griffin, M. A., Parker, S. K., & Mason, C. M. (2010). Leader vision and the development of adaptive and proactive performance: A longitudinal study. *Journal of Applied Psychology, 95*(1), 174-182. doi: 10.1037/a0017263.
- Griffin, B., Loe, D., & Hesketh, B. (2012). Using proactivity, time discounting, and the theory of planned behavior to identify predictors of retirement planning. *Educational Gerontology, 38*(12), 877-889. doi: 10.1080/03601277.2012.660857.
- Havriluk, L. O., & de Smith, Y. D. (2010). Mujer, cyberfeminismo y teletrabajo. *Compendium, 13*(24), 61-78.
- Hsiao-Yen, M., Chien-Yu, C., & Ting-Hua, H. (2009). The relationship between bureaucracy and workplace friendship. *Social Behavior & Personality: an international journal, 37*(2), 255-266.
- Martínez Gamarra, M., & Ros Mar, R. (2010). De la calidad de vida laboral a los riesgos psicosociales: Evaluación de la calidad de vida laboral. *Acciones e Investigaciones Sociales, (28)*, 5-55.
- McNaughton, D., Rackensperger, T., Dorn, D., & Wilson, N. (2014). "Home is at work and work is at home": telework and individuals who use augmentative

- and alternative communication. *Work (Reading, Mass.)*, 48(1), 117-126. doi: 10.3233/wor-141860.
- Moon, N. W., Linden, M. A., Bricout, J. C., & Baker, P. M. A. (2014). Telework rationale and implementation for people with disabilities: considerations for employer policymaking. *Work (Reading, Mass.)*, 48(1), 105-115. doi: 10.3233/wor-131819.
- Mora, M., Araya, G., & Ozols, A. (2004). Perspectiva subjetiva de la calidad de vida del adulto mayor, diferencias ligadas al género ya la práctica de la actividad físico recreativa. *MHSALUD: Revista en Ciencias del Movimiento Humano y Salud*, 1(1).
- Nakanishi, H. (2015). Does telework really save energy? *International Management Review*, 11(2), 89-97.
- Neirotti, P., Paolucci, E., & Raguseo, E. (2011). *Diffusion of Telework: Myth or Reality? Some Stylized Facts on Telework Diffusion in Italian Firms*. Paper presented at the Mobile Business (ICMB), 2011 Tenth International Conference on.
- Neirotti, P., Paolucci, E., & Raguseo, E. (2013). Mapping the antecedents of telework diffusion: firm-level evidence from Italy. *New Technology, Work & Employment*, 28(1), 16-36. doi: 10.1111/ntwe.12001.
- Patlán Pérez, J. (2013). Efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo. *Estudios Gerenciales*, 29(129), 445-455.
- Pérez-Zapata, D., Peralta-Montecinos, J., & Fernández-Dávila, P. (2014). Influencia de variables organizacionales en la calidad de vida laboral de funcionarios del sector público de salud en el extremo norte de Chile. *Universitas Psychologica*, 13(2), 541-551. doi: 10.11144/Javeriana.UPSY13-2.ivoc.
- Rosario, I. C. (2009). Imagen corporal y calidad de vida laboral: reto organizacional. *Avances en Psicología*, 17(1), 89-99.

- Salas, R. S., Díaz, L., & Pérez, G. (2012). Las competencias y el desempeño laboral en el sistema nacional de salud. *Educación Médica Superior*, 26(4), 604-617.
- Shustanova, T. A., Bondarenko, T. I., Milyutina, N. P., & Mikhaleva, I. I. (2001). Regulation of free radical processes by delta-sleep inducing peptide in rat tissues under cold stress. *Biochemistry*, 66(6), 632-639. doi: <http://dx.doi.org/10.1023/A:1010255230338>.
- Stecher Guzmán, A., Godoy Catalán, L., & Toro Cifuentes, J. P. (2012). Sociabilidad y calidad de vida laboral en un entorno de trabajo flexible. La experiencia de trabajadores de supermercado en Santiago de Chile. *Revista de Psicología (Santiago)*, 21(2), 133-157.
- Tangen, S. (2005). Demystifying productivity and performance. *International Journal of Productivity & Performance Management*, 54(1), 34-46.
- Valdés, J. A. O., & Galicia, F. A. (2009). El desgaste profesional (burnout) y calidad de vida laboral como predictores de la búsqueda de otro trabajo en profesionales de la salud y de la educación en el occidente de México. *Ciencia & Trabajo*, 11(34), 222-226.
- Weisberg, A., & Porell, M. (2011). Moving telework from compliance to competitiveness. *Public Manager*, 40(1), 12-14.
- Zambada, R. F., & Gómez, S. M. M. (2012). Factores de la calidad de vida en el trabajo como predictoras de la intención de permanencia. *Acta Universitaria*, 22(2), 24-31.

ANEXOS

ANEXO 1

Instituto Tecnológico de Costa Rica Escuela Administración Empresas-Agosto 2014 Calidad de vida laboral					
<p>Buenos días/tardes/noches. La Escuela de Administración de Empresas del Instituto Tecnológico de Costa Rica está realizando un estudio sobre las condiciones laborales de los empleados públicos. La organización para la cual usted trabaja ha dado el aval para que apliquemos una encuesta a una muestra de trabajadores. Por eso le agradecería que me dedicara algunos minutos para responder a las preguntas de este cuestionario. Le informamos que la información que nos brinde es confidencial, y le garantizamos que nadie observará sus respuestas, solo se hará un análisis global de todos los entrevistados por lo tanto le agradecemos que responda con toda sinceridad, ya que de ello depende la calidad del estudio. Gracias.</p>					
I. CARACTERISTICAS SOCIODEMOGRAFICAS y SITUACIONALES					
1	¿Cuál es su sexo?	1. Hombre 2. Mujer			
2	¿Cuál es su edad en años cumplidos ? _____ / _____				
3	¿Tiene hijos?	1. No (Pase a 5) 2. Sí			
4	¿Qué edades tienen sus hijos?	Edad Hijo menor _____ Edad Hijo #2 _____ Edad Hijo #3 _____ Edad Hijo #4 _____ Edad Hijo #5 _____ Edad Hijo #6 _____			
5	¿Vive con usted alguna persona discapacitada o adulto mayor que requiera cuidados?	1. No 2. Sí			
6	¿Debe realizar labores de cuidado de algún pariente o ser querido por vejez, enfermedad, u otra razón?	1.No 2..Si			
7	¿Se encuentra cursando estudios actualmente? (Bachillerato, Licenciatura, Maestría u otro)	1.No 2.Si			
8	¿Qué porcentaje del oficio doméstico que se realiza en su hogar (cocinar, lavar, limpiar, apluchar, etc) lo debe realizar usted? Responda en un rango de 0 a 100, donde 0 significar que usted no tiene que realizar ningún oficio doméstico y 100 significa que usted realiza todo el oficio doméstico del hogar	Anote _____			
9	¿En qué lugar se encuentra la oficina donde trabaja?	Provincia _____. Cantón _____. Distrito _____			
10	¿Cuál es su lugar de residencia?	Provincia _____. Cantón _____. Distrito _____			
CONFLICTO TRABAJO –FAMILIA					
11	A continuación aparecen una serie de afirmaciones relacionadas con su trabajo, favor indíquenos con qué frecuencia le ocurren. Sus respuestas son completamente confidenciales . Además no hay respuestas malas ni buenas,	Muy Frecuente	Algo Frecuente	Poco Frecuente	Nunca o Nada frecuente

	por favor sea completamente sincero.				
A	Cuando termino de trabajar quedo demasiado cansado para hacer cosas que me gustaría hacer	4	3	2	1
B	Tengo tanto trabajo que mis intereses personales quedan a un lado	4	3	2	1
C	El trabajo me toma tiempo que me gustaría pasar con la familia y amigos	4	3	2	1
D	Estoy preocupado por mi trabajo mientras estoy en mi tiempo libre	4	3	2	1
E	Estoy cansado en el trabajo debido a las cosas que debo hacer en la casa	4	3	2	1
		Muy Frecuente	Algo Frecuente	Poco Frecuente	Nunca o Nada frecuente
F	Mis deberes personales son tantos que me alejan de mi trabajo	4	3	2	1
G	Siento que mi vida personal consume tiempo que desearía dedicar al trabajo	4	3	2	1
H	Mis superiores y colegas se molestan de verme preocupado por mi vida personal mientras trabajo	4	3	2	1

ESTRÉS Y CARGA LABORAL

12	¿Con que frecuencia le suceden las siguientes situaciones ?. Recuerde que nadie analizará exclusivamente sus respuestas. Por favor responda con toda sinceridad	Diario o casi diario	Una vez por semana	Dos a tres veces al mes	Una vez al mes	Pocas veces al semestre o nunca
A	Siento que la cantidad de solicitudes, problemas o asuntos que me llegan del trabajo son más de los que esperaba	5	4	3	2	1
B	Siento que el volumen de trabajo que realizo afecta la calidad del mismo	5	4	3	2	1
C	Me siento ocupado o apresurado en el trabajo	5	4	3	2	1
D	Me siento presionado en el trabajo	5	4	3	2	1
E	Todo un día de trabajo es un verdadero estrés para mí	5	4	3	2	1

AI SLAMI ENTO LABORAL

13	A continuación aparecen una serie de afirmaciones relacionadas con su relación con los compañeros de trabajo. Favor indíquenos que tan de acuerdo están con ellas. Le garantizamos que sus respuestas son completamente confidenciales, nadie se dará cuenta de ellas. Por favor sea completamente sincero.	Total acuerdo	De Acuerdo	Ni acuerdo ni desacuerd.	En desacuerdo	Total desacuerd
A	Tengo compañeros en el trabajo con los que puedo contar para afrontar los problemas de trabajo	5	4	3	2	1
B	Tengo uno o más compañeros de trabajo con quienes hablo frecuentemente sobre los problemas de trabajo	5	4	3	2	1
C	Tengo compañeros de trabajo que me apoyarían si tuviera un problema personal	5	4	3	2	1
D	Converso frecuentemente con mis compañeros de	5	4	3	2	1

	trabajos sobre temas cotidianos que no están relacionado con lo laboral					
E	Tengo amigos alrededor mío en el trabajo.	5	4	3	2	1
F	En mi trabajo me toman en cuenta para las actividades sociales que se organizan	5	4	3	2	1
G	Me siento aislado (a) de mis compañeros de trabajo	5	4	3	2	1
H	Me dan la oportunidad de brindar mi opinión cuando se van a tomar decisiones relacionadas con el equipo de trabajo	5	4	3	2	1

SATISFACCION LABORAL GENERAL

1	¿Con qué frecuencia le ocurren las siguientes situaciones?	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
4	Recuerde que sus respuestas son confidenciales, por favor responda con toda sinceridad					
A	Disfruta con el trabajo que realiza	5	4	3	2	1
B	Siente que una de las mayores satisfacciones de su vida provienen de su trabajo	5	4	3	2	1
C	En la mañana se siente contento de ir a trabajar	5	4	3	2	1
1 5	En un rango de 1 a 7, ¿Qué tan satisfecho se encuentra con su trabajo, donde 1 es nada satisfecho y 7 Totalmente satisfecho	Anote _____				

SATISFACCION LABORAL EN ASPECTOS ESPECIFICOS

1 6	¿Qué tan satisfecho está usted con las siguientes condiciones laborales de su trabajo?	Muy Satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho
A	Cantidad de trabajo	5	4	3	2	1
B	Las tareas que tiene a cargo	5	4	3	2	1
C	Posibilidades de capacitación o formación	5	4	3	2	1
D	Las condiciones ambientales del lugar donde trabaja la mayor parte del tiempo (espacio físico, ruido, ventilación, iluminación)	5	4	3	2	1
E	Posibilidades de proponer cambios o mejoras en las tareas que se realiza	5	4	3	2	1
F	Independencia para realizar el trabajo como a usted le parece mejor	5	4	3	2	1
G	Posibilidades de ascenso o crecimiento	5	4	3	2	1
H	La relación con su supervisor inmediato	5	4	3	2	1
I	La estabilidad y seguridad laboral	5	4	3	2	1

CONFLICTO EN EL ROL

1 7	A continuación se presentan una serie de situaciones relacionadas con las tareas que usted realiza. Por favor indíquenos ¿Con que frecuencia le ocurren las siguientes situaciones que se le mencionan?	Muy Frecuente	Algo Frecuente	Poco Frecuente	Nada frecuente o Nunca
A	Tengo que hacer cosas que deberían hacerse de otra manera.	4	3	2	1
B	Recibo asignaciones pero no el personal para realizarlas	4	3	2	1

C	Tengo que romper una regla o norma para llevar a cabo una tarea	4	3	2	1
D	Trabajo con dos o más grupos que trabajan de manera muy diferente	4	3	2	1
E	Recibo solicitudes que no son compatibles, de dos o más personas.	4	3	2	1
F	Hago cosas que podrían ser aceptadas por una persona, pero por otras no	4	3	2	1
G	Recibo asignaciones sin los recursos ni materiales adecuados para ejecutarlos	4	3	2	1
H	Trabajo en cosas innecesarias	4	3	2	1
AMBIGÜEDAD EN EL ROL					
I	Sé muy bien qué se espera de mí en el trabajo.	4	3	2	1
J	Cuento con metas y objetivos claros de trabajo	4	3	2	1
k	Me explican de forma clara lo que debo hacer	4	3	2	1
CARACTERISTICAS DEL TRABAJO					
18 a	¿Nombre de Unidad o Departamento para el que trabaja?	Anote _____			
19	¿De cuántos días es su jornada laboral oficial?	Anote _____			
20	¿De cuántas horas es su jornada laboral oficial por semana?	Anote _____ hrs			
21	En términos reales ¿Cuántas horas le dedica usted al trabajo por semana?	Anote _____ hrs			
22	¿Cuánto tiempo tiene de trabajar para esta institución, u empresa?	Años _____ meses _____			
23	¿Cuánto tiempo tiene de trabajar bajo la coordinación de su actual supervisor directo?	Años _____ meses _____			
24	¿Realiza actualmente teletrabajo?	1. Sí 2. No (Pase a 37)			
CARACTERISTICAS DEL TELETRABAJO					
25	¿Cuántos días a la semana de su jornada laboral oficial realiza teletrabajo?	Anote _____			
26	¿Cuánto tiempo lleva teletrabajando de manera continua?	Años _____ meses _____			
27	¿Usted solicitó teletrabajar o se lo ofrecieron?	1. Lo solicité 2. Me lo ofrecieron y lo acepte 3. Me los ofrecieron y me lo impusieron			
28	¿Porque razón decidió teletrabajar?				
29	¿Ha recibido alguna capacitación sobre teletrabajo?	1. No 2. Sí			
30	¿Ha recibido algún tipo de capacitación sobre como coordinará su trabajo con el supervisor y compañeros de trabajo cuando teletrabaja?	1. No 2. Sí			
31	¿Siente que necesita alguna capacitación sobre algún aspecto del teletrabajo?	1. No (pase a 33) 2. Sí			
32	¿En cuáles aspectos?	1. _____ 2. _____ 3. _____			

33	Cuando usted está telerabajando en la casa, ¿Cuántas personas hay generalmente allí?	Anote _____
34	¿En qué lugar de la casa teletrabaja con mayor frecuencia?	1. Comedor 2. Sala 3. Habitación de dormir 4. Habitación específica para estudio o trabajo. 5. Otro. Indique _____
35	Cuándo usted teletrabaja ¿Qué tanta flexibilidad le dan para que realice el trabajo en el horario de su conveniencia?	5. Muy alta flexibilidad 4. Alta flexibilidad, 3. Ni alta ni baja, 2. Baja flexibilidad 1. Muy baja flexibilidad
36	Cuando usted teletrabaja ¿Qué tanto está vigilándolo su supervisor directo de que cumpla con un horario determinado?	1. Lo está constantemente vigilando 2. Lo vigila de vez en cuando 3. Casi no lo vigila 4. No lo vigila del todo
37	Los telecentros son locales a los que acuden los empleados para teletrabajar. Estos locales pueden estar ubicados en lugares cercanos a donde viven los trabajadores de una región específica. ¿Cambiaría usted el hogar por un telecentro para realizar teletrabajo?	1. Si 2. No
38	Para llevar un control de quién ha llenado el cuestionario y no volver a pedirle la información, necesitamos que nos indique su nombre y primer apellido. Esto no le compromete en nada, nadie se va enterar de sus repuestas. Solo es para control	Nombre _____ Apellido _____

ANEXO 2

Instituto Tecnológico de Costa Rica Escuela Administración Empresas-Agosto 2014 Productividad laboral						
<p>Buenos días/tardes/noches. La Escuela de Administración de Empresas del Instituto Tecnológico de Costa Rica está realizando un estudio sobre las condiciones laborales de los empleados públicos y sus efectos sobre la productividad laboral. La organización para la cual usted trabaja ha dado el aval para que indagemos el rendimiento en una muestra de trabajadores. Por eso le agradecería que me dedicara algunos minutos para responder a las preguntas de este cuestionario. Le informamos que la información que nos brinde es confidencial, y le garantizamos que nadie observará sus respuestas, solo se hará un análisis global de todos los entrevistados por lo tanto le agradecemos que responda con toda sinceridad, ya que de ello depende la calidad del estudio. Gracias.</p>						
I. CARACTERISTICAS SOCIODEMOGRAFICAS						
1	Nombre y apellido de la persona que está evaluando					
2	¿Cuánto tiempo tiene de estar supervisando a esa persona?	Años _____ Meses _____				
3	Nombre del Departamento que dirige	_____				
PRODUCTIVIDAD LABORAL						
4	A continuación aparecen una serie de comportamientos relacionados con el colaborador que está evaluando. Por favor evalúe en un rango de 1 a 5, ¿qué tanto esa persona en el último mes ha mostrado esos comportamiento, donde 1 representa nada y 5 representa mucho. Sus respuestas son completamente confidenciales y no tienen ninguna implicación para usted ni su colaborador, por favor sea completamente sincero y objetivo al evaluar el colaborador.	5=Mucho	4	3	2	1=Nada
A	Realiza bien cada una de las tareas que tiene a cargo	5	4	3	2	1
B	Propone ideas para mejorar la forma como trabaja la organización	5	4	3	2	1
C	Se comunica eficientemente con sus compañeros trabajo	5	4	3	2	1
D	Brinda ayuda a sus compañeros cuando lo necesitan	5	4	3	2	1
E	Coordina bien su trabajo con los compañeros de trabajo	5	4	3	2	1
F	Es proactivo cuando realiza su trabajo	5	4	3	2	1
G	Aprende nuevas destrezas para adaptarse a los cambios en sus tareas principales	5	4	3	2	1
H	Se asegura de haber completado sus tareas correctamente	5	4	3	2	1
I	Pone en marcha mejores formas de hacer sus tareas principales	5	4	3	2	1
J	Completa tareas o labores en un tiempo adecuado	5	4	3	2	1
K	Asimila bien los cambios de la organización	5	4	3	2	1
L	Se adapta bien a los cambios en las tareas principales	5	4	3	2	1
M	Completa bien las tareas esenciales usando los procedimientos estándar	5	4	3	2	1

5	Podría indicar en un rango de 1 a 5 ¿Qué tanta empatía tiene usted con este colaborador ? donde 5 significa Mucha y 1 significa Ninguna	5.Mucha 4 3 2 1.Ninguna
6	Para llevar un control de quién lo ha llenado el cuestionario y no volver a solicitarle que lo llene, necesitamos que nos indique su nombre y primer apellido. Esto no le compromete en nada , porque la información solo se analizará de manera global entre las evaluaciones de varias personas que tienen jefatura	Nombre _____ Apellidos _____
MUCHAS GRACIAS		