



UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

MGE
MAGÍSTER EN GESTIÓN
DE EMPRESAS

“Características y Estresores del Teletrabajo y su incidencia en el Bienestar Laboral, Bienestar Psicológico, Satisfacción Laboral, Compromiso Organizacional de los teletrabajadores y el Rendimiento Organizativo”

Catalina Ignacia Hernández Alfaro

Profesor Guía: Dr. Sergio Araya Guzmán

Profesor Co-Guía: Dr. Cristian Salazar Concha

Concepción, abril de 2022

RESUMEN

Este estudio busca establecer una posible relación entre características y estresores asociados al teletrabajo y el bienestar laboral y el bienestar psicológico de los teletrabajadores. De igual forma, se estudia una posible relación entre ambos tipos de bienestar y la satisfacción laboral y compromiso organizativo de los teletrabajadores, y finalmente una posible relación con el rendimiento de la organización.

Para el efecto anterior, el estudio aplica una encuesta a teletrabajadores de empresas del área de alimentación de la región del Biobío, las que fueron analizadas mediante ecuaciones estructurales utilizando el software estadístico SmartPLS. Los principales resultados indican que: en cuanto a las características del teletrabajo, tanto la falta de Información como el aislamiento influyen en el bienestar laboral, mientras que relacionado al bienestar psicológico no se encuentra ninguna de ellas tres, es decir, la característica autonomía no se relaciona con ningún tipo de bienestar.

Ahora, en cuanto a los estresores de esta modalidad de trabajo, la sobrecarga de trabajo y el Conflicto Trabajo Hogar no se ven relacionadas con el bienestar psicológico ni con el bienestar laboral, sin embargo, el estresor ambigüedad de rol si se ve relacionado con el bienestar psicológico.

El estudio, luego de una introducción, contempla siete capítulos, tratándose en el primero de ellos el planteamiento del problema, objetivo general y objetivos específicos. En el segundo capítulo se aborda la metodología de investigación, mientras que en el tercero se presentan las características de la investigación. En el cuarto capítulo se desarrolla el marco teórico, en el quinto las variables e hipótesis de investigación, y en el sexto el diseño empírico de la investigación. Los resultados y análisis de datos son presentados en el capítulo séptimo. Finalmente se da conocer las conclusiones obtenidas y las referencias bibliográficas correspondientes.

Palabras Claves: Teletrabajo, Satisfacción Laboral, Compromiso Organizacional, Bienestar Laboral, Bienestar Psicológico, Rendimiento Organizativo.

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	6
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y OBJETIVOS	7
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	7
2. VIABILIDAD DEL ESTUDIO	9
3. OBJETIVOS	9
3.1 OBJETIVO GENERAL.....	9
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	9
CAPITULO II: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	11
CAPITULO III: CARACTERÍSTICAS DE LA INVESTIGACIÓN.....	13
1. TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	13
2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	14
3. TIEMPO DE LA INVESTIGACIÓN	14
CAPITULO IV: MARCO TEÓRICO SOBRE TELETRABAJO Y BIENESTAR LABORAL Y PSICOLÓGICO.....	15
1. TELETRABAJO	15
2. CARACTERÍSTICAS DEL TELETRABAJO.....	17
A. AUTONOMÍA.....	17
B. FALTA DE INFORMACIÓN	18
C. AISLAMIENTO	18
3. VENTAJAS Y DESVENTAJAS DEL TELETRABAJO	18
4. ESTRESORES DEL TELETRABAJO	19
i. SOBRECARGA DE TRABAJO	19
ii. CONFLICTO TRABAJO-HOGAR	20
iii. AMBIGÜEDAD DE ROL.....	20
5. BIENESTAR DEL TRABAJADOR Y CALIDAD DE VIDA LABORAL.....	20
6. BIENESTAR PSICOLÓGICO	22
7. BIENESTAR LABORAL.....	23
8. SATISFACCIÓN LABORAL.....	25
9. COMPROMISO ORGANIZACIONAL.....	25
10. RENDIMIENTO ORGANIZATIVO.....	25
CAPITULO V: VARIABLES E HIPOTESIS DE INVESTIGACIÓN.....	27
1. VARIABLES A ANALIZAR EN TORNO AL TELETRABAJO.....	27
2. HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN.....	27

CAPITULO VI: DISEÑO EMPÍRICO DE LA INVESTIGACIÓN.....	34
1. VARIABLES DE MEDICIÓN.....	34
2. SUJETOS DE ANÁLISIS.....	34
3. INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN	34
3. RECOLECCIÓN DE DATOS	40
CAPITULO VII: RESULTADOS Y ANÁLISIS DE DATOS	41
1. DESCRIPCIÓN DE LA MUESTRA.....	41
2. ANÁLISIS CUANTITATIVO ESTADÍSTICO.....	42
2.1. Conceptos Generales de un Modelo de Ecuaciones Estructurales	42
2.2. Análisis de un modelo PLS	44
2.3. Aplicación de Partial Least Squares (PLS).....	48
2.4 Validación de Hipótesis	56
3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS OBTENIDOS	59
CONCLUSIONES.....	63
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	66
ANEXOS.....	71

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Modelo causal	43
Figura 2: Modelo estructural. Realizado con algoritmo PLS	55

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Beneficios y Desventajas de adoptar el teletrabajo.....	19
Tabla 2: Variables asociadas al rendimiento organizativo	26
Tabla 3: Clasificación de variables identificadas en el modelo de weinert.....	35
Tabla 4: Clasificación de variables identificadas en modelo de Ragu-Nathan et al. (2008)	36
Tabla 5: Clasificación de variables identificadas en el modelo de Figueroa.....	37
Tabla 6: Clasificación de variables identificadas en el modelo de López (2015) (Bienestar Laboral)	37
Tabla 7: Clasificación de variables identificadas en el modelo de Pérez (Bienestar Psicológico)	38
Tabla 8: Descripción de la muestra: datos sociodemográficos.....	41
Tabla 9 Resumen con condiciones para evaluar un modelo PLS.....	48
Tabla 10 Cargas estudiadas en modelo de investigación	49
Tabla 11: Fiabilidad compuesta	50
Tabla 12: Validez Convergente y Alfa de Cronbach.....	51
Tabla 13: Validez discriminante (HTMT)	52
Tabla 14: Varianza explicada (R2)	53
Tabla 15: Coeficientes Path (β) y significancia estadística.....	54
Tabla 16: Evaluación o Bondad de Ajuste del Modelo Global de Investigación	56
Tabla 17: Validación de hipótesis	56

INTRODUCCIÓN

Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) han ido tomando cierto protagonismo, llegando incluso a plantearse que toda innovación precisa de tecnología. Reposo M. & Cebrián v. (2022).

Según lo anterior, sostenido por Reposo y Cebrián (2022), así como muchos otros autores en la literatura, es posible observar que la tecnología ha tomado parte importante y fundamental en los procesos de innovación y en sí para la vida cotidiana de las personas.

Por otro lado, es importante también dentro la vida diaria saber el sentir de las personas cuando se encuentran trabajando, si se sienten cómodas en lo que hacen diariamente. Abordando ambos temas, lo que se quiere determinar en este estudio es el bienestar del trabajador que se encuentra operando con tecnologías bajo la modalidad de teletrabajo.

Rubio (2010), en su estudio acerca del teletrabajo nos plantea que este posee muchas ventajas para hacer la vida más simple como: mayor libertad personal, reducción de costos en cuanto a alimentación y transporte, entre otros. Pero el mismo autor nos señala también trae consigo algunas problemáticas como: Tensiones asociadas al proceso de adaptación a nuevos contextos de socialización, estrés laboral, entre otros.

En consecuencia, este estudio tiene como principal objetivo establecer si las características y estresores del teletrabajo presentan una incidencia en el bienestar laboral y bienestar psicológico de los teletrabajadores, así como en su satisfacción laboral, compromiso organizacional y en el rendimiento organizativo.

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y OBJETIVOS

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Aravena C.; Cavada C. & Mulder N. (2012) y otros autores indican que la tecnología cada vez toma más importancia en el ámbito empresarial, esto quiere decir que, a medida que pasa el tiempo las empresas adoptan más tecnologías para hacer de sus procesos y trabajos más eficaces y eficientes. Adherido a aquello Londoño J. (2015) citando en su texto a Kast y Rosenzweig (1988) refuerzan la idea de que La tecnología afecta a las organizaciones de diversas formas; siendo considerado un factor clave la determinación de las tareas y el grado de especialización.

Nuestro país ha implementado el teletrabajo de manera creciente y rápida al igual que lo ha hecho con la incorporación de las Tecnologías de Información y Comunicación (TICS). Ahora bien, el teletrabajo según la Organización Internacional del Trabajo (OIT) es considerado como el trabajo que una persona realiza en su domicilio o en otros locales según su elección y consideración, distintos del lugar de trabajo del empleador; a cambio de una remuneración, con el objetivo de elaborar un producto o prestar un servicio según las especificaciones que indique el empleador, independientemente de quién proporcione el equipo, los materiales u otros elementos utilizados en este proceso. (OIT, 1996)

Jaramillo H. (2014) plantea en su ensayo que con esta modalidad de teletrabajo existe una relación gana-gana entre los empleadores y el trabajador ya que trae beneficios tales como: la generación de empleo; la reducción de costos operacionales; el mejor aprovechamiento del tiempo, entre otros.

Pero, así como el teletrabajo puede generar muchas ventajas, el teletrabajo también trae consigo algunas desventajas en cuanto a la comodidad, bienestar y satisfacción del trabajador.

Aguilar, Cruz y Jiménez (2007), plantean la relación calidad de vida y bienestar Social Laboral evidenciando que existen dos posturas frente a la calidad de vida: la reivindicación de las y los trabajadores por el bienestar y la satisfacción; el interés de las organizaciones por sus efectos potenciales en la productividad.

Además, existen altos niveles de intensidad laboral y conflictos que se pueden generar entre el tiempo dedicado al trabajo y a la vida familiar están asociados con estrés en el trabajo y con efectos negativos en la salud y el bienestar de los trabajadores. Considerando que los teletrabajadores dan cuenta de altos niveles de intensidad laboral y pérdida de los límites entre los tiempos dedicados a los deberes laborales y familiares, se espera que este grupo tenga altos niveles de estrés y menores niveles de bienestar. Lampert M. & Poblete M. (2018)

El teletrabajo es una modalidad laboral que se enfrenta hoy a múltiples desafíos en términos de la salud y la seguridad de los trabajadores... La improvisación de espacios de trabajo no garantiza las condiciones idóneas para su realización. Todo ello puede dar lugar a que surjan problemas musculoesqueléticos a causa de malas posturas, así como dificultades visuales y/o auditivas por la existencia de espacios incorrectamente iluminados o con mucho ruido. Además, se acentúan riesgos laborales de índole psicosocial como el estrés asociado a las dificultades de comunicación, la acumulación excesiva de trabajo, la inadecuada distribución de tiempos y cargas de trabajo, y la coexistencia en el mismo espacio de las actividades propias del mundo laboral con las de la vida familia. Sánchez-Toledo A. (2021)

A partir de lo señalado anteriormente se puede deducir que, el teletrabajo o también llamado trabajo a distancia es considerado como uno de los factores que más influye dentro del bienestar y de la salud del trabajador dentro de una empresa.

Con el teletrabajo lo que experimentamos es más bien una baja de comunicación con el resto de los trabajadores, un ambiente de trabajo que quizás no sea el adecuado y el estrés que genera el pasar horas frente a una pantalla lo cual desgasta el ánimo de la persona, y al mismo tiempo genera problemas de salud ligados a la vista además de los problemas psicológicos que pueden resultar de este alargado tiempo frente al computador y/o celular.

Durante las semanas de confinamiento, el teletrabajo se ha convertido en la mejor oportunidad para hacer compatible la protección frente a la pandemia con el mantenimiento de las actividades productivas (Peiró & Soler, 2020).

Es por lo anterior que esta modalidad de trabajar ha tenido que verse incorporada casi obligatoriamente en la mayoría de las empresas tanto chilenas como otras internacionales. Hoy, el tema está muy fuerte y latente por lo que muchas empresas han tenido que operar con este estilo de trabajo obligatoriamente por las medidas sanitarias tomadas para el país, es por ello que el presente trabajo tiene por objetivo identificar como afecta el teletrabajo en el bienestar del trabajador.

2. VIABILIDAD DEL ESTUDIO

Se cuenta con los recursos y conocimientos necesarios para poder llevar a cabo la investigación, ya que se realizarán encuestas a trabajadores de distintas empresas del área de alimentación para obtener la información necesaria transformándola en conclusiones del estudio. Se cuenta igualmente con el conocimiento y con el apoyo de expertos.

La investigación será llevada a cabo por una alumna egresada de la carrera de ingeniería comercial y será guiada por el profesor Sergio Araya, profesional que cuenta con los conocimientos, recursos, tiempo, y competencias necesarias para la ejecución de este documento.

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Establecer si las características y estresores del teletrabajo presentan una incidencia en el bienestar laboral y bienestar psicológico de los teletrabajadores, así como en su satisfacción laboral, compromiso organizacional y rendimiento organizativo.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- i. Realizar un estudio sobre el teletrabajo, centrado en sus características y factores estresantes asociados, de manera de establecer conceptos y sus posibles mediciones.
- ii. Identificar una posible relación entre características, estresores del teletrabajo y el bienestar laboral de los teletrabajadores.
- iii. Identificar una posible relación entre características, estresores del teletrabajo y el bienestar psicológico de los teletrabajadores.

- iv. Identificar una posible relación entre el bienestar laboral y la satisfacción laboral y compromiso organizativo de los teletrabajadores.
- v. Identificar una posible relación entre el bienestar psicológico y la satisfacción laboral y compromiso organizativo de los teletrabajadores.
- vi. Identificar una posible relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizativo de los teletrabajadores.
- vii. Identificar una posible relación entre la satisfacción laboral de los teletrabajadores y el rendimiento organizativo.
- viii. Identificar una posible relación entre el compromiso organizativo de los teletrabajadores y el rendimiento organizativo.

CAPITULO II: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La metodología a utilizar en este estudio se basará en la metodología propuesta por Martínez y Rodríguez (2012) y Hernández, Fernández y Baptista (2014), quienes plantean las siguientes etapas:

- **Concebir la idea de investigación:** se da origen a la idea de investigación de acuerdo a los artículos, pappers y en sí de la lectura que se haya recabado.
- **Planteamiento del problema:** se analiza cual es el problema a abordar y cuál es la posible solución lo que da paso a la creación del proyecto en cuestión. Adherido a esto, se establece el objetivo de acuerdo a la revisión bibliográfica.
- **Definición de los objetivos de investigación:** En esta etapa se define tanto el objetivo general como los objetivos específicos de la investigación lo que darán paso al desarrollo de la misma.
- **Revisión bibliográfica:** se realiza una revisión bibliográfica existente sobre el tema principal del estudio por medio de la búsqueda sistemática de información y por diferentes plataformas a las cuales se tiene acceso.
- **Desarrollo del marco teórico:** el marco teórico es la base de la investigación, se sustenta en varios autores que hablan sobre el tema principal y permite al lector estar en sintonía con lo que se quiere demostrar finalmente en el documento.
- **Definición de las características de la investigación:** es la definición que permite establecer cuáles serán las características que tendrá la investigación (marco metodológico).
- **Definición de modelos e hipótesis de investigación:** estos representan de manera gráfica lo que se pretende analizar en la investigación.
- **Diseño del trabajo empírico de la investigación:** permite establecer las variables que serán parte del modelo de investigación.
- **Aplicación de instrumentos de medición:** es aquí donde la teoría se ve reflejada y aplicada mediante el instrumento de medición previamente validado por profesionales el cual tiene por objetivo recolectar datos e información que luego serán analizados y estudiados.
- **Análisis de datos y resultados:** se toman todos los datos recopilados anteriormente y se hace un análisis de ellos por medio de algún software

estadístico para obtener los resultados necesarios que permitirán establecer las conclusiones de la investigación.

- **Conclusiones de la investigación:** en esta etapa se deja estipulado todo lo anteriormente recopilado en forma de recomendación para estudios próximos y se establece si las hipótesis de investigación fueron o no cumplidas. Las conclusiones siempre deben ser congruentes con los datos y objetivos de la investigación.

CAPITULO III: CARACTERÍSTICAS DE LA INVESTIGACIÓN

1. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Existen 4 principales tipos de investigación los cuales son exploratorios, descriptivos, correlacionales y explicativos; a continuación, una pequeña descripción de cada uno:

Según Hernández Sampieri, "los **estudios exploratorios** se efectúan, normalmente, cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes". Asimismo, Carlos A. Sabino indica en su texto que las investigaciones de tipo exploratorio "se realizan especialmente cuando el tema elegido ha sido poco explorado y reconocido y cuando aún, sobre él, es difícil formular hipótesis precisas o de cierta generalidad. Suelen surgir también cuando aparece un nuevo fenómeno que, precisamente por su novedad, no admite todavía una descripción sistemática o cuando los recursos que dispone el investigador resultan insuficientes para emprender un trabajo más profundo".

En cuanto a los estudios **descriptivos**, Hernández-Sampieri (2006) señala que el objetivo de este tipo de estudios es describir situaciones o eventos y para ello, el investigador necesita contar con conocimiento del área, ya que ello le permitirá formular preguntas precisas de investigación. De acuerdo con Martínez (2012), estos estudios poseen la limitante de describir características del grupo de elementos que se está estudiando, pero no realiza comparaciones con otros grupos. Por otro lado, Hernández-Sampieri (2006) establece que el principal propósito de los estudios **correlacionales**, es medir el grado de relación que existe entre dos o más variables.

Finalmente, Sabino (1995 y 1996) identifica los estudios **explicativos** como aquellos cuyo propósito es encontrar relaciones entre las variables. En palabras de Hernández S. y otros, "los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o de fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; están dirigidos a responder a las causas de los eventos físicos o sociales", es decir, este tipo de investigación intentar explicar porque ocurre un fenómeno.

Ahora bien, según lo anteriormente expuesto y para efectos del presente documento se considerará como un estudio de tipo exploratorio ya que lo que se quiere investigar no

tiene muchos textos previamente estudiados y además se considerará de tipo correlacional ya que se realizará por medio de encuestas que buscarán establecer la relación entre dos o más variables.

2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El diseño de la investigación corresponde al plan o estrategia concebida para responder a las preguntas de investigación, este diseño puede ser de tipo experimental o no experimental. Según Serrano et al. (2010), la investigación de enfoque experimental consiste en que el investigador manipula una o más variables de estudio, para controlar el aumento o disminución de esas variables y su efecto en las conductas observadas. Dicho de otra forma, un experimento consiste en hacer un cambio en el valor de una variable (variable independiente) y observar su efecto en otra variable (variable dependiente). Contrario a lo anterior, la investigación de tipo no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos. Campbell y Stanley (2002).

Con respecto a lo anterior, en términos prácticos esta investigación será de diseño no experimental dado que las variables en cuestión no se modificarán, solo se observarán.

3. TIEMPO DE LA INVESTIGACIÓN

Hernández-Sampieri (2006) señala que una investigación puede ser transversal o longitudinal. La primera considera una “recolección de datos en un solo momento, en un tiempo único”, siendo su propósito “describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado”, tal como si se tomara una fotografía de lo que ocurre; mientras que la segunda contempla recabar datos en diferentes momentos del tiempo para efectuar inferencias acerca del cambio, sus causas y consecuencias.

Para el presente trabajo, se tomarán datos de un solo momento en el tiempo por lo que será de tipo transversal.

CAPITULO IV: MARCO TEÓRICO SOBRE TELETRABAJO Y BIENESTAR LABORAL Y PSICOLÓGICO

1. TELETRABAJO

El origen etimológico de la palabra teletrabajo proviene de “tele” que significa “distancia” o “lejanía”. El termino aparece en la década de los 70 por el físico Jack M. Nilles quien durante la crisis del petróleo en EE. UU creó e implementó el modelo de teletrabajo en la aseguradora donde trabajaba en 1973 conectando los teclados y pantallas de sus compañeros a estaciones remotas cercanas a la sede de la empresa, por lo que, todos los trabajadores podían hacer su trabajo sin tener que estar específicamente en la empresa. Nilles utilizó este concepto por primera vez en su libro “Micros and modems: Telecommunicating with personal computers”. Jack sostenía que el trabajo que se ejecutaba en el lugar físico de la empresa también se podía hacer en otro lugar utilizando las tecnologías y la comunicación remota evitando así algunos costos en desplazamiento y energía.

Camacho et al. (2013) sostiene que el teletrabajo consiste en realizar actividades laborales fuera de la organización, utilizando para ello las tecnologías de información y comunicación, lo que implica que el producto es el que se desplaza hasta el sitio de interés (empresa) y no el trabajador a la empresa. Por esto es que la producción del trabajador se considera intelectual, por lo que, las tareas laborales podrán desarrollarse desde cualquier sitio y en el momento que él quiera siempre y cuando tenga las herramientas y materiales correspondientes para la creación de este producto o servicio.

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT) el teletrabajo es considerado como el trabajo que una persona realiza en su domicilio o en otros locales según su elección y consideración, distintos del lugar de trabajo del empleador; a cambio de una remuneración, con el objetivo de elaborar un producto o prestar un servicio según las especificaciones que indique el empleador, independientemente de quién proporcione el equipo, los materiales u otros elementos utilizados en este proceso. (OIT, 1996)

Perez (2010) indica que el teletrabajo sería el trabajo remunerado que cumpliera los siguientes tres requisitos:

- la ubicación: el trabajo se realiza en un lugar físico diferente de donde se necesitan los resultados,
- debe desarrollarse un uso intensivo de las TIC, y
- debe existir un vínculo de comunicación con el empleador o contratista.

Por su parte Rubio (2010) sostiene que, en un sentido estricto el teletrabajo corresponde a una modalidad de trabajo remunerado caracterizado específicamente por ser realizado manteniendo una distancia física entre el trabajador y la unidad productiva o empresa. Este hecho implica, en términos generales, la pervivencia de la tradicional relación laboral de subordinación del trabajador respecto de la empresa.

Finalmente, una definición por parte de Salazar (2007) en Chile queda expresada como: “El Teletrabajo es una forma flexible de organización del trabajo; que consiste en el desempeño de éste fuera del espacio habitual de trabajo, durante una parte importante de su horario laboral, pudiendo realizarse a tiempo parcial o completo. Engloba una amplia gama de actividades y requiere el uso frecuente de TIC’s para el contacto entre el trabajador y la empresa pudiendo ser realizado por cualquier persona independiente del género, edad y condición física”.

En consecuencia, se le denomina teletrabajo a todo aquel trabajo remunerado y flexible, en el cual existe un empleado, el cual ejerce las labores y ejecuta los proyectos y procedimientos en un lugar físico distinto al lugar donde se encuentra la empresa u organización en cuestión y haciendo uso de las Tecnologías de Información y Comunicación, y un empleador, el cual otorga herramientas al trabajador para poder realizar las tareas de elaboración del producto o servicio o cumplimientos de metas específicas por lo que está siendo beneficiado monetariamente.

De la Cámara (2000) y Pérez et al. (2002), sostiene que el teletrabajo se puede realizar bajo distintas circunstancias y lugares físicos, siendo las principales:

- **Teletrabajo en el hogar:** se basa en la ejecución de las actividades o tareas laborales en su totalidad dentro del propio hogar del trabajador, el que se encarga de organizar y planificar sus horarios y jornadas libremente, ya que, en la mayoría de los casos, su

remuneración y su relación o trato con la organización, empresa, y jefes directos se encuentran reguladas mediante cumplimiento de objetivos o metas.

- **Trabajo en oficinas remotas:** consiste en la ejecución de las tareas laborales en un lugar diferente a su domicilio y al lugar físico donde se encuentra la oficina. Estos tipos de trabajos suelen aprovechar ciertas ventajas de los diferentes lugares en donde realizan su trabajo.
- **Teletrabajo móvil:** se trata del trabajador considerado como nómada, el cual no se encuentra en la oficina ni en algún lugar fijo, dado que, es un trabajo que requiere constante desplazamiento ya sea para supervisar u ofrecer productos como vendedores o supervisores, entre otros. Sin embargo, en algunas circunstancias, ellos necesitan contar con centros de trabajo proporcionados por las empresas, ya que, ahí se encuentra el equipamiento que les permite realizar labores para lograr sus objetivos.

2. CARACTERÍSTICAS DEL TELETRABAJO

Weinert, Maier y Laumer (2015), proponen en su modelo estructural las siguientes características del teletrabajo:

A. AUTONOMÍA

La autonomía permite a los teletrabajadores disponer de una flexibilidad para reprogramar su trabajo de manera de poder efectuar otras actividades de su vida según sea necesario, aliviando posibles implicancias negativas de una gran carga de trabajo, ya que pueden trabajar según sus propias preferencias (Weinert, Maier y Laumer, 2015). En este marco, Salazar y Pacheco (2006) indican que los trabajos que son altamente autónomos permiten al trabajador definir el orden y el ritmo en el que desarrollarán las tareas laborales, determinar los procedimientos específicos, la programación y la coordinación con otros empleados y otras condiciones de trabajo para realizar las tareas.

Una de las claves para el éxito de la modalidad teletrabajo radica en el alto nivel de disciplina por parte de los trabajadores (Giraldo y Villegas, 2019).

B. FALTA DE INFORMACIÓN

Según González, Castañón y Ortega (2019), la ausencia de información en el teletrabajo, puede reflejarse en implementaciones fallidas en organizaciones, al realizarse con una mala administración de los recursos requeridos, o al no contar con procesos de implementación robustos.

C. AISLAMIENTO

Golden, Veiga y Dino (2008) señalan que el aislamiento se refiere a la sensación en la que el trabajador se encuentra separado de los demás y se refleja cuando el deseo de apoyo, comprensión y otros aspectos sociales y emocionales de la interacción no se satisfacen mientras se trabaja desde casa.

Según Rubbini y Suárez (2011), el teletrabajador experimenta estas sensaciones en situaciones problemáticas, por lo que esta modalidad de trabajo es mayormente recomendada a trabajadores con personalidad autónoma para evitar sensación de soledad con respecto a las relaciones sociales.

3. VENTAJAS Y DESVENTAJAS DEL TELETRABAJO

Rubio (2010), identifica las principales ventajas del teletrabajo, así como también las principales desventajas, basándose en los estudios de La Cámara (2000), Metzger y Cléach (2004), Pérez et al. (2002) y Salazar (2007). Estas ventajas y desventajas se identifican en la tabla 1.

Tabla 1: Beneficios y Desventajas de adoptar el teletrabajo

	VENTAJAS	DESVENTAJAS
Para la empresa	<ul style="list-style-type: none"> - Ahorro de espacio y mejor intensidad de uso del espacio disponible - Reducción de los costos fijos de operación - Incremento de la productividad laboral (gerencia por objetivos) - Disminución del absentismo laboral - Mayor flexibilidad en las relaciones laborales - Favorece la selectividad en el puesto de trabajo, reteniendo a los teletrabajadores más eficientes 	<ul style="list-style-type: none"> - Incremento de costos por cambios en la estructura organizacional - Aumento y diversificación del gasto (equipamiento e infraestructura) - Dificultades en el control y la motivación del teletrabajador - Dificultades para la transmisión de experiencias favorables y buenas prácticas - Dificultades asociadas a la distribución espacial de la oferta de trabajo específica y su relación con las redes de telecomunicaciones
Para el trabajador	<ul style="list-style-type: none"> - Mayor flexibilidad horaria - Mayor autonomía y libertad personal - Mejores posibilidades de autoempleo - Reducción de costos: alimentación fuera de casa, desplazamientos, entre otros - Disminución de problemas laborales - Mejores oportunidades para personas con discapacidad 	<ul style="list-style-type: none"> - Dificultades de organización del trabajo individual (aumento de jornada laboral). - Dificultades para establecer equipos de trabajo colaborativo - Percepción de pérdida de estatus socio laboral. - Malas (o casi inexistentes) condiciones de promoción laboral - Bajas remuneraciones - Tensiones asociadas al proceso de adaptación a nuevos contextos de socialización

Fuente: Elaboración de Rubio (2010) en base a De la Cámara (2000), Metzger y Cléach (2004), Pérez et al. (2002) y Salazar (2007).

4. ESTRESORES DEL TELETRABAJO

i. SOBRECARGA DE TRABAJO

Se define como la percepción de que la cantidad de trabajo excede la capacidad de un individuo mientras trabaja desde la casa (Baruch, 2000). Con frecuencia, la demanda de trabajo depende de los clientes por lo que la libertad individual puede provocar una sobrecarga laboral o intensificación de la actividad, asimismo, el teletrabajador se ve afectado por la falta de supervisión y control, generando trabajo en exceso, lo que, mezclado con eventual fracaso a las demandas, el resultado será estrés en el teletrabajador (Rubbini y Suarez, 2011).

ii. CONFLICTO TRABAJO-HOGAR

El conflicto trabajo-hogar ocurre cuando las demandas de la vida laboral y familiar son incompatibles en algún aspecto, de modo que la participación en un rol se hace más difícil debido al teletrabajo (Salanova, 2003), (Golden, 2012). Cuando el teletrabajo se desarrolla en el hogar se tiende a difuminar el límite entre el trabajo, la vida familiar y social, lo que puede provocar falta de manejo de horarios, alimentación y desatención propia (Rubini y Suarez, 2011).

iii. AMBIGÜEDAD DE ROL

Se define como el grado en que el trabajador carece de información clara sobre su rol, mientras trabaja desde casa, lo que significa una imagen propia distorsionada en resultado de expectativas confusas con amplios márgenes de incertidumbre, lo que se denomina ambigüedad de rol y se observa en los trabajadores ya que presentan la necesidad de responder a las demandas constantes estimuladas por el presentismo que eventualmente resta tiempo al trabajo (Ayyagari, 2011).

5. BIENESTAR DEL TRABAJADOR Y CALIDAD DE VIDA LABORAL

El bienestar se define como “Estado de la persona en el que se le hace sensible el buen funcionamiento de su actividad somática y psíquica” o dicho en otras palabras “el conjunto de las cosas necesarias para vivir bien” ambas definiciones obtenidas a partir de la Real Academia Española (RAE) y por su parte, el bienestar laboral hace referencia al estado de satisfacción que logra el/la empleado/a en el ejercicio de sus funciones. Es producto de un ambiente laboral agradable y del reconocimiento de su trabajo, que repercute en un bienestar familiar y social. (Gobierno de España, Ministerio de trabajo, migraciones, y seguridad social).

Según Aguilar, Cruz y Jiménez (2007), el Bienestar Social Laboral es visto como un proceso de construcción permanente y participativo, que busca crear, mantener y mejorar condiciones que favorezcan el desarrollo del trabajador, su nivel de vida y el de su familia, que a su vez incrementa los niveles de satisfacción, eficiencia e identificación con su trabajo y con el logro de la finalidad social de las organizaciones. Seis de siete docentes afirman que hay relación entre Bienestar Social Laboral y calidad de vida, como indicador

del grado de satisfacción de las y los trabajadores en la organización, factor de motivación; entre más se desarrolle proyectos para mejorar la calidad de vida del trabajador, mayores serán los niveles de calidad y productividad.

López (2013), indica que el clima laboral es uno de los factores tan importante porque no solo tiene que ver con las condiciones físicas, sino que también con la empresa, contribuye a las disposiciones de los elementos que constituyen el ambiente de trabajo como lo son también sus normas, todo esto contribuye las relaciones laborales, los ambientes físicos, el reconocimiento laboral, la igualdad en el trato y la remuneración salarial justa son algunos de los factores que determinaran el bienestar laboral de los trabajadores.

Luego, López (2015), citando a Moreno, y Hernández (2013) indica que existen distintos factores asociados al bienestar laboral, siendo los más más importantes los siguientes:

- i. FACTOR LOGRO: Se refiere a los sentimientos de deber cumplido, resultados o rendimientos y metas alcanzadas.
- ii. FACTOR DE RECONOCIMIENTO: Es aquel tipo de reconocimiento o elogios recibidos por su trabajo, sus jefes, compañeros, subordinados
- iii. FACTOR DEL TRABAJO EN SÍ: Se refiere a cómo percibe su trabajo, le es atractivo, desafiante, variado, creativo, etc.
- iv. FACTOR RESPONSABILIDAD: Aquí se abarca al nivel de responsabilidad de su propio trabajo y del de otros, así como el nivel de importancia que le brinda.
- v. FACTOR PROMOCIÓN: Se refiere a la posibilidad de ascenso, formación de cargo de la empresa

La calidad de vida laboral se puede definir como un tipo de organización de las tareas del trabajo cuyo fin es mejorar la vida del empleado integralmente y no tan solo enfocado en el dinero. De este modo, Rodríguez (1998) define la calidad de vida laboral como “un conjunto de estrategias de cambio con objeto de optimizar las organizaciones, los métodos de gerencia y/o los puestos de trabajo, mediante la mejora de habilidades y aptitudes de los trabajadores, fomentando trabajos más estimulantes y satisfactorios y traspasando poder, responsabilidad y autonomía a los niveles inferiores”.

En esta línea, Duran (2010) señala que “para el trabajador la calidad de vida laboral es la combinación de necesidades y percepciones acerca de su empresa y las condiciones de ambiente cotidiano y de trabajo: La percepción favorable de apoyo y promoción de su satisfacción, por medio de los sistemas de recompensas, seguridad laboral y oportunidades de crecimiento, y el sentirse respaldado y cuidado por la organización además de la necesidad de satisfacer los deseos y expectativas personales, manteniendo buenas relaciones personales..... Estos aspectos tienen repercusiones significativas en la calidad de vida y en el equilibrio socioemocional y afectivo de los miembros de la empresa, es decir, en su bienestar psicológico, e impactan en la productividad y la perpetuación de la compañía” (Durán, 2010).

6. BIENESTAR PSICOLÓGICO

Sánchez-Cánovas (1998) indica en su texto que, el Bienestar Psicológico es un estado percibido por una persona el cual se refiere al grado en que esta juzga de un modo general o global su vida en términos positivos, utilizando dos componentes en esta evaluación: sus pensamientos y sus afectos. Se produce en relación con un juicio de satisfacción con la vida (balance entre expectativas y logros) y es el resultado de la valoración personal que se deriva de una determinada forma de vivir y haber vivido.

El bienestar psicológico surge del balance entre las expectativas (proyección de futuro) y los logros (valoración del presente), lo que muchos autores llaman satisfacción, en las áreas de mayor interés para el ser humano y que, de manera genérica, han sido identificadas con el trabajo, la familia, la salud, las condiciones materiales de vida, las relaciones interpersonales, y las relaciones sexuales y afectivas con la pareja. (García-Viniegras, 2005).

Como se mencionó anteriormente en este informe, la calidad de vida está muy relacionado el bienestar psicológico del trabajador, así como también con las condiciones de vida, el modo de vida y el nivel de vida.

Debido a esto, García-Viniegras (2005) sostiene que, los niveles de satisfacción que el hombre alcanza, no sólo dependen de las condicionantes externas, sino también de las internas, es decir de su autovaloración y la jerarquía motivacional. En la estructura del

área subjetiva de la calidad de vida se tiene, entonces, como núcleo central, una dimensión psicológica la que expresa el nivel de correspondencia entre las aspiraciones y expectativas trazadas por el sujeto y los logros que ha alcanzado o puede alcanzar a corto o mediano plazo. El bienestar tiene que ver con la valoración del resultado logrado con una determinada forma de haber vivido. Los indicadores de corte objetivo resultan necesarios, pero requieren de un complemento indispensable: el distinguir cómo se expresan estos valores sociales en el individuo y cuán importantes resultan para él. De aquí la importancia del estudio del bienestar psicológico como dimensión subjetiva de la calidad de vida del trabajador.

Según Segurado y Agulló (2002) el objetivo primordial de la calidad de vida laboral y de un alto bienestar psicológico desencadena en “alcanzar una mayor humanización del trabajo a través del diseño de puestos de trabajo más ergonómicos, unas condiciones de trabajo más seguras y saludables, y unas organizaciones eficaces, más democráticas y participativas capaces de satisfacer las necesidades y demandas de sus miembros además de ofrecerles oportunidades de desarrollo profesional y personal”

7. BIENESTAR LABORAL

El problema del bienestar laboral es de vieja data, desde finales del siglo XIX los teóricos de la gerencia se preocuparon por condiciones de satisfacción de los trabajadores muy ligadas, en ese momento, a valores morales y religiosos de los empresarios... Con el surgimiento de la teoría de las relaciones humanas, la búsqueda de la eficiencia lleva a los empresarios al desarrollo de programas que trascienden la moralidad, para ofrecer acciones de beneficencia y algunas prestaciones como vacaciones, permisos por enfermedad, servicios de salud y fondos de pensiones que incrementarían la satisfacción del empleado y, por ende, su rendimiento (Calderón, et al. 2003).

Después de la Segunda Guerra Mundial la atención se traslada a la búsqueda de estrategias para el incremento de la lealtad, la motivación y posteriormente hacia los sistemas de compensación, decisiones participativas y enriquecimiento de trabajo (Barley y Kunda, 1992).

El bienestar laboral se refiere entonces, a una serie de programas y beneficios los cuales se estructuran en base a dar soluciones para las necesidades de la persona, las que

influyen dentro de una organización o empresa de la que se forma parte; teniendo siempre presente que además es parte de un entorno social.

Muñoz (2007) indica que cuando hablamos de bienestar laboral, nos estamos refiriendo a la remuneración, el clima en el equipo de trabajo, la relación entre pares y líneas jerárquicas, presiones, seguridad, higiene y ergonomía de los ambientes, elementos de trabajo inapropiados o utilizados inapropiadamente, hábitos posturales, tipos de contratación, inciertos y falta de motivación; que impactan ya sea positiva o negativamente sobre las personas. Si el impacto fuera negativo tiene efectos, aunque en diferentes grados, siempre dañinos, tanto en el ánimo como en la salud de las personas.

Para Victoria (2005) quien cita a Diener y Suh, el bienestar laboral se refiere a aquellos juicios valorativos, cognitivos, que se producen debido a la satisfacción con la vida, esta misma escritora sostiene además que el bienestar laboral es basado en todas las experiencias humanas de la vida cotidiana.

Rath y Harter (2011) por su parte reconocen que el bienestar laboral no depende muchas veces de aquellos salarios que la empresa brinda a los trabajadores si no, del significado que el colaborador da a conocer en las tareas realizadas. Muchas veces el trabajo ocasiona felicidad y bienestar en el ser humano o como también podemos decir que es todo lo contrario.

Esto últimos también indican que, el bienestar laboral tiende a tener una gran variedad de consecuencias para el trabajador, la cual puede afectar aquellas actitudes ante la vida familia, y así mismo, salud física, las cual pueden estar relacionadas con la salud mental, aunque muchas veces también se juega con el ausentismo como lo es la rotación de personal.

Varios investigadores como Kast y Rosenzweig (1998), Berg (1999) u Osterman (2000) han puesto un enorme esfuerzo para lograr establecer la relación entre satisfacción del trabajador, bienestar laboral y productividad o rendimiento, sin embargo, los resultados no son acertados ya que se ha encontrado que la satisfacción laboral puede aumentar la productividad y al mismo tiempo que la productividad aumenta la satisfacción.

Ahora bien, para poder ayudar a esclarecer esta relación primero es necesario comprender que es la satisfacción laboral.

8. SATISFACCIÓN LABORAL

Ruiz C. (2009), citando a Locke (1976), indica que, la satisfacción laboral es producto de la discrepancia entre lo que el trabajador quiere de su trabajo y lo que obtiene realmente, todo esto medido por la importancia que para él(la) tengan estas consecuencias. Locke define entonces la satisfacción laboral como “una respuesta emocional positiva o placentera resultado de la apreciación subjetiva de las experiencias laborales del individuo”.

Chiang et al. (2008) aseguran que la satisfacción laboral es importante en cualquier tipo de trabajo, no sólo en términos del bienestar deseable de las personas dondequiera que trabajen, sino también en términos de productividad y calidad.

9. COMPROMISO ORGANIZACIONAL

El Compromiso Organizacional puede ser uno de los mecanismos que tiene la Dirección de Recursos Humanos para analizar la lealtad y vinculación de los empleados con su Organización. Existe entre los miembros de una organización, cuando las personas se identifican con la misma, o cuando los objetivos de la organización y los objetivos individuales están muy integrados, son totalmente congruentes (Bayona, Ledaz y Madorrán, 1999).

El compromiso debe ser bidireccional de tal modo que se manifieste la preocupación de empleados y empresa por ser más leales, cumplir los objetivos y tener una relación fructífera para ambas partes (Abbas y Ahmad, 2019).

10. RENDIMIENTO ORGANIZATIVO

Según Peñates (2015) y Perez y Cortés (2009), la definición de rendimiento constituye un problema complejo de abordar y de naturaleza multidimensional. Este rendimiento organizativo ha sido estudiado desde diferentes perspectivas, dadas las múltiples

variables que lo determinan y la variedad de elementos internos y externos a la organización que terminan comprometidos.

Según Araya et al. (2007), la naturaleza multidimensional del concepto de rendimiento organizativo radica en la multiplicidad de variables que se pueden asociar o considerar para su medición, tales como las que se muestran en la tabla N°2.

Tabla 2: Variables asociadas al rendimiento organizativo

VARIABLES ASOCIADAS	AUTORES (que indican los utilizan)
Crecimiento de ventas	Dess y Robinson (1984); Venkatraman y Ramanujam (1986); Pearce II Robbins y Robinson (1987); Croteau y Bergeron (2001); Morgan y Strong (2003)
Rentabilidad	Venkatraman y Ramanujam (1986); Wooldrige y Floyd (1990); Kettinger et all. (1994); Bharadwaj y Konsynki (1999); Cragg, King y Hussin (2002); Dehbing y Stratopoulos (2003)
Productividad	Soh y Markus (1990); Melville, Kraeemr y Gurbaxani (2004); Hoque (2004)
Ventajas o posición competitiva	Wooldrige y Floyd (1990); Morgan y Strong (2003); Melville, Kraeemr y Gurbaxani (2004);
Participación, crecimiento o cuota de mercado	Guha et al. (1997); Sirear, Turnbow y Bordoloi (2000); Croteau y Bergeron (2001); Bynd y Davison (2003)
Satisfacción de los empleados	Soh y Markus (1990); Ittner, Larcker y Rajan (1997); Hoque (2004)
Satisfacción de los clientes	Cragg, King y Hussin (2002); Vargas, Hernández y Bruque (2003); Hoque (2004)

Fuente: estudio de Araya et al., 2007

CAPITULO V: VARIABLES E HIPOTESIS DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación se llevará a cabo considerando como sujetos de análisis a trabajadores del área de alimentación que ejercen sus labores en la región del Biobío, De igual manera, los sujetos de observación corresponderán a trabajadores quienes efectúan o efectuaron sus tareas laborales bajo la modalidad de teletrabajo.

1. VARIABLES A ANALIZAR EN TORNO AL TELETRABAJO

- Autonomía
- Falta de información
- Aislamiento
- Ambigüedad de rol
- Sobrecarga de trabajo
- Conflicto trabajo-familia
- Bienestar laboral
- Bienestar psicológico
- Satisfacción laboral
- Compromiso organizacional
- Rendimiento organizativo

2. HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN

Este estudio busca establecer si las características del teletrabajo (falta de información, autonomía y aislamiento) y los estresores del teletrabajo (sobrecarga de trabajo, conflicto trabajo-hogar y ambigüedad de rol) presentan una incidencia en el bienestar laboral y en el bienestar psicológico de los teletrabajadores, afectando con ello la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores bajo modalidad online y el rendimiento de la organización. En este contexto se considera los planteamientos de diversos autores sobre los temas o variables de estudio.

En relación al teletrabajo, los planteamientos de la Organización Internacional de Trabajo (2016) indican que esta modalidad de trabajo: (i) se realiza en un lugar distinto del establecimiento principal del empleador o de las plantas de producción, de manera que el trabajador no mantiene un contacto personal con los demás colegas de trabajo, (ii) se utilizan nuevas tecnologías que hacen posible esta separación al facilitar la comunicación.

En esta misma línea, Gareca et al. (2007) señalan que el teletrabajo corresponde a una modalidad de trabajo remunerada que se caracteriza principalmente por mantener una distancia física entre la unidad productiva y el trabajador, lo que implica que se deja de lado la relación subordinada entre el trabajador y el empleador en un mismo lugar físico. Los planteamientos anteriores son también presentados por Messenger et al. (2017), quien señala que el teletrabajo se refiere a aquellas actividades laborales que requieren la utilización de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) fuera de la dependencia del empleador y que se llevan a cabo desde casa.

De acuerdo a lo señalado por diversos autores, el teletrabajo presenta ventajas y desventajas. Entre las ventajas se encuentra un aumento en alternativas de contratación que generan inserción laboral de personas con dificultades físicas y/o problemas de desplazamiento (Fabregat et al., 2002; Osio, 2010; Caamaño, 2010; Buitrago, 2020), una mayor productividad de los trabajadores (Osio, 2010; Navarrete, 2014; Benjumea et al., 2016; Leal et al., 2017; Buitrago, 2020), una mejora en la entrega de los trabajos y proyectos al orientar el trabajo con logro a objetivos (Caamaño, 2010), la flexibilidad que las organizaciones les otorgan a los teletrabajadores en cuanto al desempeño de sus funciones (Fabregat et al., 2002; Osio, 2010; Caamaño, 2010; Navarrete, 2014; Benjumea et al., 2016; Muñoz et al., 2017; Leal et al., 2017; Guzmán y Abreo, 2017; Buitrago, 2020),

En relación a las desventajas, es posible indicar que las principales están relacionadas a la principal característica del teletrabajo que es trabajar fuera de la organización; lo cual en los teletrabajadores más dependientes puede ocasionar sensación de aislamiento (Fabregat et al., 2002; Osio, 2010; Navarrete, 2014; Sabadell y González, 2015; Weinert et al., 2015; Guzmán y Abreo, 2017), falta de información (Weinert et al., 2015), sensación de sobrecarga de trabajo (Fabregat et al., 2002; Weinert et al., 2015; Leal et al., 2017), o en su defecto trabajar poco y dificultad para trabajar en equipo (Navarrete, 2014).

En esta misma línea, Rubio (2010) señala que el teletrabajo presenta ventajas y desventajas para las empresas y para los trabajadores; en relación a las desventajas, en el primer caso (para las empresas) se señalan dificultades en el control y la motivación del teletrabajador, dificultades para la transmisión de experiencias favorables y buenas prácticas, entre otras; mientras que en el segundo caso (para los trabajadores) se visualizan desventajas como dificultades de organización del trabajo individual (aumento

de jornada laboral), dificultades para establecer equipos de trabajo colaborativo, percepción de pérdida de estatus socio-laboral, tensiones asociadas al proceso de adaptación a nuevos contextos de socialización, entre otras.

Adicionalmente, surgen otras desventajas o consecuencias del teletrabajo sobre la salud y seguridad de los teletrabajadores, lo que es difícil de asegurar cuando los trabajadores no efectúan sus labores dentro de los recintos de las organizaciones (Osio, 2010), pudiendo existir en otras localidades improvisación de espacios de trabajo que no garantizan las condiciones idóneas para su realización, lo que puede ocasionar el surgimiento de problemas musculo esqueléticos a causa de malas posturas, así como dificultades visuales y/o auditivas por la existencia de espacios incorrectamente iluminados o con mucho ruido (Sánchez-Toledo, 2021).

Más aún, pueden surgir desventajas asociadas a los riesgos psicosociales del teletrabajo, como tecnoestrés, tecnoansiedad, tecnofatiga, tecnoadicción, nomofobia (Sabadell y González, 2015). En este ámbito de riesgos psicosociales, puede aparecer estrés provocado por las dificultades de comunicación, por la acumulación excesiva de trabajo, por una distribución inadecuada de tiempos y cargas de trabajo, por una coexistencia en el mismo espacio de las actividades propias del mundo laboral con las de índole de vida familiar.

Este conjunto de ventajas y, principalmente, desventajas o consecuencias negativas del teletrabajo, puede significar ahondar aún más sobre las repercusiones o una incidencia en el bienestar de los teletrabajadores (Sanchez-Toledo, 2019). En esta línea, Lampert y Poblete (2018), por ejemplo, indican que los teletrabajadores se enfrentan a altos niveles de intensidad laboral y pérdida de los límites entre los tiempos dedicados a los temas laborales y familiares, por lo que se espera que presenten altos niveles de estrés y menores niveles de bienestar.

Según Blanch et al. (2010), el bienestar es un importante referente teórico, especialmente desde que la Organización Mundial de la Salud, el año 1948, lo utiliza en su definición de salud como “estado de completo bienestar físico, psicológico y social”, lo que ha motivado desde entonces, que la relación entre bienestar y trabajo sea centro de interés de la psicología en general y de la psicología del trabajo y de las organizaciones, en particular,

donde, en investigaciones relacionados con el bienestar en el trabajo han surgido aplicaciones específicas de medidas de bienestar psicológico o subjetivo.

Los planteamientos anteriores motivan las primeras hipótesis de investigación:

- H1: La característica del teletrabajo, Autonomía, presenta una incidencia en el bienestar laboral de los teletrabajadores.
- H2: La característica del teletrabajo, Falta de Información, presenta una incidencia en el bienestar laboral de los teletrabajadores.
- H3: La característica del teletrabajo, Aislamiento, presenta una incidencia en el bienestar laboral de los teletrabajadores.
- H4: El factor estresante del teletrabajo, Sobre Carga de Trabajo, presenta una incidencia en el bienestar laboral de los teletrabajadores.
- H5: El factor estresante del teletrabajo, Conflicto Trabajo Hogar, presenta una incidencia en el bienestar laboral de los teletrabajadores.
- H6: El factor estresante del teletrabajo, Ambigüedad de Rol, presenta una incidencia en el bienestar laboral de los teletrabajadores.
- H7: La característica del teletrabajo, Autonomía, presenta una incidencia en el bienestar psicológico de los teletrabajadores.
- H8: La característica del teletrabajo, Falta de Información, presenta una incidencia en el bienestar psicológico de los teletrabajadores.
- H9: La característica del teletrabajo, Aislamiento, presenta una incidencia en el bienestar psicológico de los teletrabajadores.
- H10: El factor estresante del teletrabajo, Sobre Carga de Trabajo, presenta una incidencia en el bienestar psicológico de los teletrabajadores.

- H11: El factor estresante del teletrabajo, Conflicto Trabajo Hogar, presenta una incidencia en el bienestar psicológico de los teletrabajadores.
- H12: El factor estresante del teletrabajo, Ambigüedad de Rol, presenta una incidencia en el bienestar psicológico de los teletrabajadores.

Luego de realizar una revisión de lo señalado por diversos autores, Calderón et al. (2019) indican que el bienestar laboral ha estado ligado a la salud mental positiva en el trabajo y a condiciones laborales existentes; de la misma forma, Calderón (2016) señala que el bienestar laboral se asocia a las condiciones laborales, concernientes al trabajo, la organización o el empleo, relacionándose con las “valoraciones y sentimientos” que una persona experimenta frente a diferentes aspectos de su situación laboral.

Luego, es posible visualizar que estas condiciones laborales podrían influir en la percepción que los trabajadores tengan de su ambiente laboral, de las características de la organización, influyendo en sus actitudes y comportamiento, lo que se encuentra asociado a la satisfacción laboral y compromiso organizacional de los trabajadores, siendo aspectos relevantes que pueden contribuir al logro o fracaso de los objetivos establecidos por la organización (Sánchez et al., 2013).

La satisfacción en el trabajo se asocia a un conjunto de emociones y sentimientos favorables o desfavorables del trabajador hacia su actividad laboral, es una actitud afectiva, una sensación de relativo gusto o disgusto hacia algo (Alcas et al., 2019), contempla actitudes específicas que un trabajador tiene hacia su trabajo y los factores con él relacionados (Chiang et. al, 2008).

El Compromiso Organizacional se asocia a la lealtad y vinculación de los trabajadores con su organización, surgiendo cuando éstos se identifican con su organización, o cuando los objetivos de la organización y los objetivos individuales están muy integrados, son totalmente congruentes (Bayona, Ledaz y Madorrán, 1999).

Los planteamientos anteriores permiten formular las siguientes hipótesis de investigación:

- H13: El bienestar laboral presenta una incidencia en la satisfacción laboral de los teletrabajadores.
- H14: El bienestar laboral presenta una incidencia en el compromiso laboral de los teletrabajadores.
- H15: El bienestar psicológico presenta una incidencia en la satisfacción laboral de los teletrabajadores.
- H16: El bienestar psicológico presenta una incidencia en el compromiso laboral de los teletrabajadores.

La satisfacción laboral es importante debido a su supuesta relación con la productividad de la persona, lo que se traduce como un mejor desempeño laboral y en consecuencia conlleva a un mayor cuidado del empleador, lo cual genera un mayor compromiso con la organización (Cernas, Mercado y León, 2018), lo que es reforzado por Arce y Rojas (2020) e indican que un empleado satisfecho genera un aumento en su compromiso con la organización. Lo anterior da origen a la siguiente hipótesis de investigación:

- H17: La satisfacción laboral de los teletrabajadores presenta una incidencia positiva en su compromiso organizativo.

Sánchez et al. (2013) indican que la satisfacción laboral ha constituido un tema de interés social y laboral en el contexto del éxito de la organización. Chiang et al. (2008) aseguran que la satisfacción en el trabajo es importante en cualquier tipo de trabajo, no sólo en términos del bienestar deseable de las personas dondequiera que trabajen, sino también en términos de productividad y calidad.

La satisfacción laboral y el compromiso organizativo influyen en las actitudes y el comportamiento de las personas en el desarrollo de sus funciones al interior de las organizaciones, lo que puede contribuir al logro de los objetivos de la organización, afectando de esta manera su rendimiento (Sánchez et al., 2013). Los planteamientos anteriores sustentan las siguientes hipótesis de investigación:

- H18: La satisfacción laboral de los teletrabajadores presenta una incidencia positiva en el rendimiento organizativo.
- H19: El compromiso organizativo de los teletrabajadores presenta una incidencia positiva en el rendimiento organizativo.

CAPITULO VI: DISEÑO EMPÍRICO DE LA INVESTIGACIÓN

1. VARIABLES DE MEDICIÓN

Según el modelo presentado en el capítulo anterior, las variables a medir dentro de la investigación son:

- Autonomía
- Falta de información
- Aislamiento
- Ambigüedad de rol
- Sobrecarga de trabajo
- Conflicto trabajo-familia
- Bienestar laboral
- Bienestar psicológico
- Satisfacción laboral
- Compromiso organizacional
- Rendimiento organizativo

2. SUJETOS DE ANÁLISIS

Los sujetos de análisis corresponden a trabajadores de las empresas del área de alimentación que ejercen o ejercieron sus labores dentro de la Región del Biobío mediante la modalidad de teletrabajo.

3. INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN

La presente investigación será medida mediante 5 instrumentos de investigaciones previas, las cuales están definidas en escala de Likert de 5 puntos (anexos).

Weinert, Maier & Laumer (2015): los autores incluyen en su investigación las variables: autonomía, falta de información, aislamiento, sobrecarga de trabajo, conflicto trabajo hogar y ambigüedad de rol. Las preguntas de cada variable se identifican en la tabla N°3.

Tabla 3: Clasificación de variables identificadas en el modelo de weinert

VARIABLE	PREGUNTA	IDENTIFICADOR
Falta de información	Cuando trabajo en casa (teletrabajo), recibo muy poca información de mis colegas en la oficina de mi empleador.	FI1
	Cuando trabajo en casa (teletrabajo), es difícil recibir información relevante de mis colegas en la oficina de mi empleador.	FI2
	Durante mi tiempo en casa (teletrabajo), la cantidad de información que recibo de mis colegas en la oficina es muy baja.	FI3
Autonomía	Cuando trabajo en casa (teletrabajo), se me permite decidir cómo llevar a cabo mi tarea.	AU1
	Cuando trabajo en casa (teletrabajo), soy libre de elegir el método que usaré para llevar a cabo mi trabajo.	AU2
	Cuando trabajo en casa (teletrabajo), tengo el control sobre la programación de mi trabajo.	AU3
	Cuando trabajo en casa (teletrabajo), tengo cierto control sobre la secuencia de mis actividades laborales (cuando hago qué).	AU4
Aislamiento	Me siento menos integrado en mi equipo en el trabajo.	AI1
	Me siento mal informado sobre los problemas relevantes de mi equipo en el trabajo.	AI2
	Es más difícil para mí usar servicios corporativos o servicios públicos en casa (teletrabajo).	AI3
Sobrecarga de trabajo	Trabajar en casa (teletrabajo) crea una variedad de problemas, número de solicitudes y quejas en mi trabajo, lo que no ocurriría sin el teletrabajo.	ST1
	Me siento agobiado por el trabajo en casa (teletrabajo).	ST2
	Me siento presionado por trabajar en casa (teletrabajo).	ST3
Conflicto trabajo-familia	Al trabajar en casa (teletrabajo), los límites se difuminan entre mi trabajo y mi vida privada.	CT1
	Al trabajar en casa (teletrabajo), surgen conflictos con mis responsabilidades personales.	CT2
	No hago todas las tareas en casa (teletrabajo) porque necesito materiales de la oficina de mi empleador.	CT3
Ambigüedad de rol	No estoy seguro de si debo tratar con problemas personales o con mis actividades laborales durante mi trabajo en casa (teletrabajo).	AR1
	No estoy seguro de qué priorizar: resolver	AR2

	problemas personales o laborales durante mi trabajo en casa (teletrabajo).	
	NO puedo asignar el tiempo adecuadamente para mis actividades laborales porque tengo que dedicar tiempo a actividades personales durante mi trabajo en casa (teletrabajo).	AR3
	El tiempo dedicado a resolver problemas personales le quita tiempo a cumplir mis tareas con éxito durante mi trabajo en casa (teletrabajo).	AR4

Fuente: elaboración propia a partir de Weinert et al. (2015)

Ragu-Nathan, T., Tarafdar, M., Ragu-Nathan, B., & Tu, Q. (2008): los autores incluyen en su investigación las variables: satisfacción laboral y compromiso organizacional. Las preguntas de cada variable se identifican en la tabla N°4.

Tabla 4: Clasificación de variables identificadas en modelo de Ragu-Nathan et al. (2008)

VARIABLE	PREGUNTA	IDENTIFICADOR
Satisfacción laboral	Me gusta lo que hago en el trabajo	SL1
	Me siento orgulloso haciendo mi trabajo	SL2
	Mi trabajo es agradable	SL3
Compromiso organizacional	Estaría feliz de pasar el resto de mi carrera en esta organización	CO1
	Disfruto hablando de mi organización con personas ajenas a ella	CO2
	Realmente siento que los problemas de mi organización son míos	CO3
	Esta organización tiene mucho significado personal para mí	CO4

Fuente: elaboración propia a partir de Ragu-Nathan et al. (2008)

Figuroa (2018): los autores incluyen la variable de rendimiento organizativo y en ella se identifican las preguntas presentadas en la tabla N°5.

Tabla 5: Clasificación de variables identificadas en el modelo de Figueroa

VARIABLE	PREGUNTA	IDENTIFICADOR
Rendimiento organizativo	Nuestra organización es exitosa	RO1
	Los objetivos de la organización son alcanzados plenamente	RO2
	Los individuos están generalmente satisfechos y felices de estar aquí	RO3
	La organización es respetada	RO4
	Nuestra organización conoce las necesidades de sus clientes	RO5
	El desempeño futuro de nuestra organización es seguro	RO6
	Nuestra organización es capaz de reinventarse a sí misma	RO7
	Nuestra organización evoluciona más rápidamente que sus competidores	RO8
	Nuestra organización es un ejemplo de buena coordinación	RO9
	Nuestra organización reacciona con rapidez a los cambios del entorno y toma decisiones proactiva e informada	RO10
	Nuestra organización es una entidad orientada a resultados	RO11
	Los recursos de nuestra organización se aprovechan de forma eficientemente	RO112

Fuente: Elaboración propia a partir de Figueroa (2018)

López (2015): la autora incluye en su investigación la variable bienestar laboral. Las preguntas de ella se identifican en la tabla N°6.

Tabla 6: Clasificación de variables identificadas en el modelo de López (2015) (Bienestar Laboral)

PREGUNTA	IDENTIFICADOR
Se considera satisfecho con las metas alcanzadas hasta el día de hoy en su trabajo.	BLB1
Siente que ha sido parte importante de su organización.	BLB2
Ha contribuido de manera activa a los resultados obtenidos por la empresa.	BLB3
Considera estar satisfecho con el rendimiento que ha logrado hasta este momento en la organización.	BLB4
Tiene buena disposición para alcanzar los objetivos planteados por la empresa.	BLB5
Se siente reconocido en su trabajo por su o sus jefes.	BLB6
Considera que sus compañeros de trabajos valoran su esfuerzo y relación con ellos.	BLB7

Si tiene personal a su cargo, le brinda elogios cuando hacen bien su trabajo.	BLB8
Ha recibido algún mérito por su trabajo.	BLB9
Recibe información de cómo desempeña su trabajo.	BLB10
Disfruta de su trabajo con otras personas dentro de las diferentes áreas de la empresa.	BLB11
Este empleo lo(a) hace sentir seguro y estable.	BLB12
Realiza su trabajo sin necesidad de recibir instrucciones de hacerlo.	BLB13
Se siente con entusiasmo para dar lo mejor en su trabajo.	BLB14
Considera que las cargas de trabajo están bien repartidas.	BLB15
En su área de trabajo le gusta asumir nuevas responsabilidades.	BLB16
Colabora para que su área de trabajo cumpla sus objetivos al pie de la letra.	BLB17
Se interesa en mantenerse actualizado(a) en temas novedosos que le ayudan a mejorar su trabajo.	BLB18
Cumple con su horario de trabajo y contrato laboral.	BLB19
Se siente responsable del trabajo que realizan los colaboradores a su cargo.	BLB20
Incluye metas para ascender a otro puesto de trabajo en esta organización.	BLB21
La empresa le da a conocer los planes de carrera para su puesto de trabajo.	BLB22
Conoce sobre las retribuciones económicas que maneja la empresa.	BLB23
Siente que puede ser promovido en su puesto de trabajo.	BLB24
Laborar en esta empresa significa un deseo propio de superación.	BLB25

Fuente: elaboración propia a partir de López (2015).

Pérez (2017): la autora incluye en su investigación la variable bienestar psicológico. Las preguntas de ella se identifican en la tabla N°7.

Tabla 7: Clasificación de variables identificadas en el modelo de Pérez (Bienestar Psicológico)

PREGUNTA	IDENTIFICADOR
Cuando repasa la historia de su vida está contento(a) con cómo han resultado las cosas.	BPS1
Siente que sus amistades le aportan muchas cosas.	BPS2
No tiene miedo de expresar sus opiniones, incluso cuando son opuestas a las opiniones de la mayoría de la gente.	BPS3
En general, con el tiempo siente que sigue aprendiendo más sobre sí mismo(a).	BPS4
Tiene confianza en sus opiniones incluso si son contrarias al consenso general.	BPS5
Si se sintiera infeliz con su situación de vida daría los pasos más eficaces para cambiarla.	BPS6
Reconoce que tiene defectos.	BPS7

Reconoce que tiene virtudes.	BPS8
Disfruta haciendo planes para el futuro y trabaja para hacerlos realidad.	BPS9
Sostiene sus decisiones hasta el final.	BPS10
En general, se siente seguro(a) y positivo(a) consigo mismo(a).	BPS11
Es una persona activa al realizar los proyectos que propone para sí mismo.	BPS12
Puede confiar en sus amigos.	BPS13
Cuando cumple una meta, se plantea otra.	BPS14
Tiende a preocuparse sobre lo que otra gente piensa de usted.	BPS15
Sus relaciones amicales son duraderas.	BPS16
Si tuviera la oportunidad, hay muchas cosas de sí mismo(a) que cambiaría.	BPS17
Comprende con facilidad como la gente se siente.	BPS18
Se adapta con facilidad a circunstancias nuevas o difíciles.	BPS19
Sus objetivos en la vida han sido más una fuente de satisfacción que de frustración para usted.	BPS20
Considera que hasta ahora no hay mejoras en su vida.	BPS21
Tiene objetivos planteados a corto y largo plazo.	BPS22
Le parece que la mayor parte de las personas tienen más amigos que usted.	BPS23
Tiene la sensación de que con el tiempo se ha desarrollado mucho como persona.	BPS24
En general, se siente orgulloso(a) de quién es y de la vida que lleva.	BPS25
Siente que es víctima de las circunstancias.	BPS26
Se juzga por lo que cree que es importante, no por los valores que otros tienen.	BPS27
Se siente bien cuando piensa en lo que ha hecho en el pasado y lo que espera hacer en el futuro.	BPS28
Tiene la capacidad de construir su propio destino.	BPS29
Piensa que es importante tener nuevas experiencias que desafíen lo que uno piensa sobre sí mismo y sobre el mundo.	BPS30
Sus amigos pueden confiar en usted.	BPS31
En general, siente que es responsable de la situación en la que vive.	BPS32
Toma acciones ante las metas que se plantea.	BPS33
Le gusta la mayor parte de los aspectos de su personalidad.	BPS34
Tiene clara la dirección y el objetivo de su vida.	BPS35
Es bastante bueno(a) manejando muchas de sus responsabilidades en la vida diaria.	BPS36
Para usted, la vida ha sido un proceso continuo de estudio, cambio y crecimiento.	BPS37
Es importante tener amigos.	BPS38
Ha sido capaz de construir un hogar y un modo de vida a su gusto.	BPS39

Fuente: elaboración propia a partir de Pérez (2017).

3. RECOLECCIÓN DE DATOS

La recolección de datos se realizará a través de “Google forms”; plataforma de formularios (encuesta online). La difusión de la encuesta se realizará dentro del mes de marzo mediante envío de correos electrónicos a las empresas del área de alimentación de la Región del Biobío para solicitar el permiso para la distribución formal de la encuesta online y posteriormente hacer llegar individualmente la encuesta online a trabajadores de las empresas anteriormente contactada.

CAPITULO VII: RESULTADOS Y ANÁLISIS DE DATOS

1. DESCRIPCIÓN DE LA MUESTRA

Se han obtenido 96 respuestas, de las cuales 87 encuestas han sido válidamente emitidas. En la tabla N°8 se describen los datos sociodemográficos de la muestra obtenida.

Tabla 8: Descripción de la muestra: datos sociodemográficos

N°	CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	CANTIDAD
1	Género	Masculino	33
		Femenino	54
2	Edad	Menos de 30 años	47
		Entre 30 a 39 años	22
		Entre 40 a 49 años	12
		Entre 50 y 59 años	6
		Más de 60 años	0
3	Estado civil	Soltero(a)	68
		Casado(a)	16
		Viudo(a)	3
		Divorciado(a)	0
4	Nivel educacional	Enseñanza básica	0
		Enseñanza Media	6
		Técnico profesional	21
		Universitario	48
		Postgrado	12
5	Años de experiencia en la institución	Menos de 1	24
		Entre 1-5	30
		Entre 6-10	19
		Entre 11-15	5
		Más de 15 años	9
6	Modalidad de trabajo habitual (independiente de pandemia)	En dependencias físicas de la organización	50
		Teletrabajo	7
		Mixto	30
7	Modalidad de trabajo en pandemia	En dependencias físicas de la organización	2
		Teletrabajo	43
		Mixto	42

(Fuente: elaboración propia)

2. ANÁLISIS CUANTITATIVO ESTADÍSTICO

2.1. Conceptos Generales de un Modelo de Ecuaciones Estructurales

Los modelos de ecuaciones estructurales son una familia de modelos estadísticos multivariantes que permiten estimar el efecto y las relaciones entre múltiples variables (Ruiz, Pardo & San Martín, 2010).

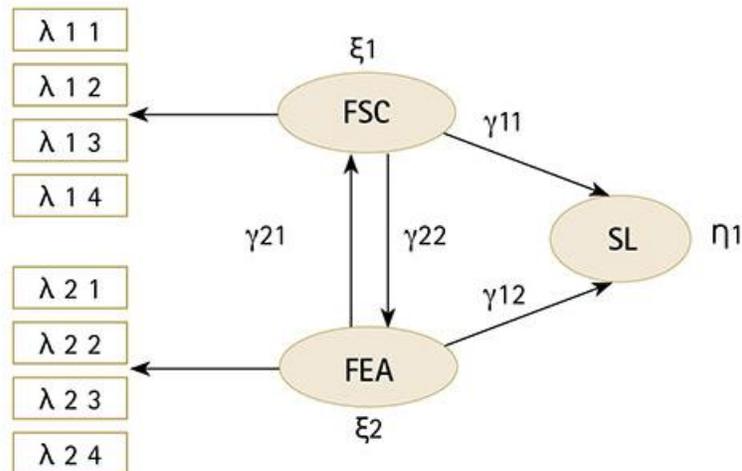
Ruiz, Pardo & San Martín et al. (2010) definen las variables de un modelo estructural de la siguiente manera:

- ✓ Variable observada o indicador. Variables que se mide a los sujetos. Por ejemplo, las preguntas de un cuestionario. La cual se representa con un cuadrado.
- ✓ Variable latente. Característica que se desearía medir pero que no se puede observar y que está libre de error de medición. Por ejemplo, una dimensión de un cuestionario o un factor en un análisis factorial exploratorio.
- ✓ Variable error. Representa tanto los errores asociados a la medición de una variable como el conjunto de variables que no han sido contempladas en el modelo y que pueden afectar a la medición de una variable observada. Se considera que son variables de tipo latente por no ser observables directamente. El error asociado a la variable dependiente representa el error de predicción.
- ✓ Variable de agrupación. Variables categóricas que representa la pertenencia a las distintas subpoblaciones que se desea comparar. Cada código representa una subpoblación.
- ✓ Variable exógena. Variable que afecta a otra variable y que no recibe efecto de ninguna variable. Las variables independientes de un modelo de regresión son exógenas.
- ✓ Variable endógena. Variable que recibe efecto de otra variable. La variable dependiente de un modelo de regresión es endógena. Toda variable endógena debe ir acompañada de un error.

En la Figura 1 se observa el modelo de ecuaciones estructurales propuesto por Escobedo et al. (2015), donde se indican las variables latentes tanto endógenas (η_1) como 'SL', y las exógenas como 'FSC' (ξ_1) y 'FEA' (ξ_2). Las variables observadas endógenas se representan por $\lambda_1 1$, $\lambda_1 2$, $\lambda_1 3$, $\lambda_1 4$, $\lambda_2 1$, $\lambda_2 2$, $\lambda_2 3$ y $\lambda_2 4$. Las relaciones entre

constructos están determinadas por y_{11} (FSC – SL), y_{12} (FEA-SL), y_{21} (FSC-FEA) y y_{22} (FEA-FSC). En cada relación entre variables endógenas-exógenas se puede generar una hipótesis.

Figura 1: Modelo causal



(Fuente: Escobedo, Hernández & Martínez, 2015)

Según Cupani (2012), los pasos para realizar un modelo de ecuaciones estructurales contemplan una especificación del modelo, identificación del modelo, evaluación de la calidad de la base de datos, estimación de parámetros, evaluación del ajuste e interpretación y reespecificación del modelo.

“En la modelación de ecuaciones estructurales (SEM, por sus siglas en inglés) existen dos enfoques: el primero se basa en el análisis de estructuras de covarianza (CB, por sus siglas en inglés), el cual es recomendable cuando se contrastan teorías, pruebas de hipótesis o en el diseño de nuevas teorías, partiendo de la teoría y de investigaciones previas. El segundo es el enfoque de mínimos cuadrados parciales (PLS, por sus siglas en inglés) basado en el análisis de la varianza” (Martínez & Fierro, 2018).

La Transformación Digital en el contexto de la Junta Nacional de Jardines Infantiles (JUNJI) de Chile. Una mirada desde la Teoría Unificada de Aceptación y Uso de Tecnología (UTAUT).

2.2. Análisis de un modelo PLS

Según Martínez & Fierro (2018), un modelo PLS consta de:

- a) El modelo de medida: es el modelo que muestra las relaciones entre las variables latentes y las variables observables; además de los errores que afectan a las mediciones para identificar su fiabilidad.
- b) El modelo estructural: es el modelo guía que contiene las relaciones entre las variables dependientes e independientes.

Evaluación del modelo de medida

La evaluación del modelo de medida consta de:

- i. **Evaluación de la fiabilidad individual del ítem.** En este caso se examinan las cargas (λ), o correlaciones simples, de las medidas o indicadores con su respectivo constructo. La regla empírica más aceptada y difundida es aquella que indica que para que un indicador sea aceptado como integrante de un constructo debe poseer una carga igual o superior a 0.707. No obstante, diversos investigadores señalan que dicha regla empírica ($\lambda \geq 0.707$) no debería ser tan rígida en las etapas iniciales de desarrollo de escalas (Barclay *et al.*, 1995; Chin, 1998), aceptándose para tales casos valores por sobre 0.6 o incluso 0.5 (Chin, 1998). En esta misma línea, Hair *et al.* (2014) señalan que deben eliminarse de las escalas de medición todos los ítems o indicadores con cargas menores a 0.4.

Los indicadores que no cumplan el criterio señalado pueden ser eliminados, lo que se denomina “depuración de ítems”. Sin embargo, tal como señalan Cepeda & Roldán (2004) es necesario tener cuidado cuando se trabaja con bloques dirigidos internamente. Los indicadores formativos deben ser interpretados en función de los pesos y no de las cargas (Chin, 1998). Tal como en el caso de una correlación canónica, los pesos entregan información acerca de la composición e importancia relativa que tiene cada indicador en la creación o formación de la variable latente, no teniendo sentido comparar cargas entre indicadores dentro de un bloque. En el caso señalado, es necesario verificar que no exista entre los indicadores de un

bloque una alta multicolinealidad, ya que la presencia de ésta produciría estimaciones inestables y haría difícil la separación de los diferentes efectos de los indicadores individuales sobre el constructo. Para verificar la existencia de multicolinealidad entre indicadores formativos se puede realizar el test del factor de inflación de la varianza (VIF), exigiéndose un nivel por debajo de 5 (Diamantopoulos & Winklhofer, 2001).

- ii. **Evaluación de la fiabilidad de un constructo.** Esta valoración permite comprobar la consistencia interna de todos los indicadores al medir el concepto, es decir, permite evaluar con qué rigurosidad las variables manifiestas (indicadores) están midiendo la misma variable latente. La valoración de esta fiabilidad se efectúa considerando la “fiabilidad compuesta” (ρ_c) del constructo, considerándose como valoración aceptable 0.7 (Cepeda & Roldán, 2006). Tal como ocurre en la evaluación anterior, la evaluación de la fiabilidad de un constructo sólo es aplicable en el caso de indicadores reflectivos (Cepeda & Roldán, 2006).
- iii. **Evaluación de la validez convergente.** Esta evaluación trata de determinar si los diferentes ítems destinados a medir un concepto o constructo miden realmente lo mismo, lo que trae consigo que el ajuste de dichos ítems sea significativo y estén altamente correlacionados. La valoración de esta validez se efectúa por medio de la denominada “Varianza Extraída Media” (AVE)¹, la que proporciona la cantidad de varianza que un constructo obtiene de sus indicadores con relación a la cantidad de varianza debida al error de medida, recomendándose que alcance un valor superior a 0.50 (Cepeda & Roldán, 2006). Un aspecto importante de señalar es que esta medida sólo puede ser aplicada en bloques dirigidos externamente (Chin, 1998), es decir, en constructos con indicadores reflectivos.
- iv. **Evaluación de la validez discriminante.** Esta evaluación indica en qué medida un constructo determinado es diferente de otros constructos. Para que un constructo presente validez discriminante deben existir correlaciones débiles entre éste y otras variables latentes que midan fenómenos diferentes (Cepeda & Roldán, 2006). Al utilizar PLS, un criterio para una adecuada validez discriminante es que un constructo debería compartir más varianza con sus medidas o indicadores que

con otros constructos en un modelo determinado (Barclay *et al.*, 1995). La valoración de la validez discriminante puede efectuarse utilizando la Varianza Extraída Media (AVE), es decir, la varianza media compartida entre un constructo y sus medidas, la cual debería ser mayor que la varianza compartida entre el constructo con los otros constructos del modelo (la correlación al cuadrado entre dos constructos) (Cepeda & Roldán, 2006).

Una vez que se ha establecido que el modelo de medida es satisfactorio, es decir, que cumple con las cuatro valoraciones señaladas, se procede a la evaluación del modelo estructural. No obstante, es necesario señalar que, la evaluación del modelo de medida no es aplicable para indicadores formativos, ya que en este caso no es posible llevar a cabo todas las evaluaciones correspondientes (como se ha señalado en la descripción de éstas), siendo necesario efectuar un análisis de multicolinealidad entre los indicadores.

Evaluación del modelo estructural

La evaluación del modelo estructural, que se efectúa una vez que se ha realizado una evaluación positiva del modelo de medida correspondiente, es utilizada para el contraste de las hipótesis de investigación. Una hipótesis, que plantea una relación teórica entre dos constructos, se encuentra representada por el camino path que relaciona esos dos constructos determinados. Luego, son tres los elementos que se consideran para la evaluación de una hipótesis: (i) la cantidad de varianza de una variable exógena que es explicada por los constructos que la predicen, (ii) el grado o medida en que las variables predictoras contribuyen a la varianza explicada de las variables endógenas, y (iii) la significación estadística de los parámetros.

- i. **Cantidad de varianza de una variable dependiente (exógena) que es explicada por el modelo (por los constructos que la predicen).** Esta medida puede ser evaluada por medio del valor R^2 para las variables latentes dependientes, es decir, la cantidad de varianza del constructo exógeno que es explicada por el modelo, el cual debe ser mayor o igual a 0.1, ya que valores de R^2 menores de 0.1, aunque sean estadísticamente significativos, entregan muy poca información, por lo que las relaciones que se formulan como hipótesis con relación a esta variable latente presentan un nivel predictivo muy bajo (Cepeda & Roldán, 2006).

- ii. **Grado o medida en que las variables predictoras (exógenas) contribuyen a la varianza explicada de las variables dependientes (endógenas).** Esta medida puede ser examinada por medio de los coeficientes path (β) o pesos de regresión estandarizados, los que se identifican en el nomograma por medio de las flechas que relacionan a los constructos en el modelo interno. El valor del coeficiente path (β), o relación entre constructos, debe ser al menos de 0.2 (límite mínimo), siendo un valor ideal mayor que 0.3 (Cepeda & Roldán, 2006).

La varianza explicada en un constructo endógeno por otra variable latente se obtiene del valor absoluto del resultado de multiplicar el coeficiente path (β) por el correspondiente coeficiente de correlación entre ambas variables (Cepeda & Roldán, 2006).

- iii. **Significación estadística de los parámetros.** Esta medida pretende examinar la estabilidad de las estimaciones ofrecidas por PLS. Las dos técnicas utilizadas habitualmente se denominan Jackknife y Bootstrap, siendo preferible la segunda (Cepeda & Roldán, 2006). Bootstrap es esencialmente un procedimiento de remuestreo en el cual el conjunto de datos original (del investigador) es tratado como si fuera la población, creándose N conjuntos de submuestras con el fin de obtener N estimaciones de cada parámetro en el modelo PLS.

Los coeficientes path y, por lo tanto, las hipótesis planteadas que serán aceptadas, serán aquellas que sean significativas.

Evaluación o Bondad de ajuste del Modelo Global de Investigación

La evaluación o bondad de ajuste del modelo global de investigación busca medir la precisión de dicho modelo (Henseler, Hubona & Ray, 2016; Albort-Morant, Henseler, Cepeda-Carrion & Leal-Rodríguez, 2018), refiriéndose a la exactitud en los datos del modelo para determinar si es correcto, si sirve como aproximación al fenómeno real estudiado, si sirve para los propósitos de la investigación, precisando de esta manera su poder de predicción (Hair *et al.*, 1999).

Esta evaluación puede llevarse a cabo por medio de la medición de SRMR (Standardized Root Mean Square Residual), la medición de Unweighted Squares Discrepancy (dULS), o

la medición de Geodesic Discrepancy (dG) (Albort-Morant, et al., 2018), donde se considera que el valor obtenido de las pruebas debe ser inferior de percentiles del 99% basados en bootstrap o re-muestreo, ya que si se excede de ello es dudoso que el modelo de investigación sea preciso (para el modelo saturado y el modelo estimado).

2.3. Aplicación de Partial Least Squares (PLS)

La evaluación del Modelo de Medida y del Modelo Estructural se guía por los pasos y criterios señalados en el punto 9.2.2. Análisis de modelo PLS. La tabla 9 presenta un resumen de los criterios y condiciones exigidas para las evaluaciones correspondientes, considerados en esta investigación.

Tabla 9 Resumen con condiciones para evaluar un modelo PLS

MODELO	ITEM A MEDIR	VALOR DE EXIGENCIA
Modelo de Medida	Fiabilidad individual del ítem	$\lambda \geq 0.707$ *
	Fiabilidad de un constructo (fiabilidad compuesta, ρ_c)	$\rho_c > 0.7$
	Validez convergente	AVE > 0.5
	Validez discriminante	Utilización del AVE. La varianza media compartida entre un constructo y sus medidas debe ser mayor que la varianza compartida entre el constructo con los otros constructos del modelo.
Modelo Estructural	Cantidad de varianza de una variable exógena que es explicada por los constructos que la predicen.	$R^2 \geq 0.1$
	Grado o medida en que las variables predictoras contribuyen a la varianza explicada de las variables endógenas.	$\beta \geq 0.2$
	Significación estadística de los parámetros.	t-Student de una cola con n-1 grados de libertad (n es el número de submuestras) (utilización de Bootstrap)

*: Esta investigación considera $\lambda \geq 0.6$ (Chin, 1988)
 (Fuente: elaboración propia en base a lo descrito por la literatura)

El modelo de investigación no presenta constructos de segundo orden. Los datos obtenidos, una vez finalizado el proceso de aplicación de PLS sobre el modelo,

considerándose los criterios y condiciones exigidas señaladas en la tabla 9, se presentan a continuación para cada evaluación.

A) Evaluación del modelo de medida

Según lo indicado en tabla 3, para validar el modelo de medida se requiere evaluar:

i. Fiabilidad individual del ítem

La fiabilidad individual del ítem se evalúa examinando las correlaciones simples de cada indicador con su respectivo constructo. El valor establecido como mínimo para que se cumpla esta fiabilidad es de 0.6 (ver tabla 9). En la tabla 10 se muestra el detalle de los valores obtenidos al ejecutar del algoritmo PLS software SmartPLS.

Tabla 10 Cargas estudiadas en modelo de investigación

CONSTRUCTO	IDENTIFICADOR	VALOR
Autonomía	AU1	0.776
	AU2	0.885
	AU3	0.872
	AU4	0.684
Falta de información	FI1	0.923
	FI2	0.936
	FI3	0.895
Aislamiento	AI1	0.862
	AI2	0.894
Sobrecarga de trabajo	ST1	0.814
	ST2	0.840
	ST3	0.891
Conflicto trabajo hogar	CT1	0.887
	CT2	0.973
Ambigüedad de rol	AR1	0.932
	AR2	0.927
Bienestar Laboral	BLB6	0.644
	BLB9	0.720
	BLB11	0.676
	BLB14	0.754
	BLB22	0.725
	BLB24	0.751
Bienestar Psicológico	BLB25	0.761
	BPS8	0.661
	BPS9	0.702
	BPS11	0.712

	BPS12	0.776
	BPS20	0.754
	BPS24	0.772
	BPS25	0.768
	BPS28	0.647
	BPS29	0.734
	BPS30	0.620
	BPS33	0.638
	BPS34	0.665
	BPS35	0.672
	BPS37	0.683
Satisfacción laboral	SL1	0.939
	SL2	0.936
	SL3	0.850
Compromiso organizacional	CO1	0.856
	CO2	0.869
	CO4	0.860
Rendimiento organizativo	RO2	0.680
	RO3	0.626
	RO5	0.713
	RO7	0.672
	RO8	0.658
	RO9	0.862
	RO10	0.829
	RO11	0.792
	RO13	0.665

(Fuente: elaboración propia)

ii. Fiabilidad compuesta

La fiabilidad del constructo se evalúa examinando la fiabilidad compuesta (pc). El valor asumido como apropiado para la fiabilidad compuesta es de 0.7 (ver tabla 3). Los valores de fiabilidad compuesta para cada constructo (Obtenidos a través de software SmartPLS) se muestran en la tabla 11, donde es posible apreciar que el conjunto de constructos satisface las exigencias, cumpliéndose la fiabilidad del constructo para cada caso.

Tabla 11: Fiabilidad compuesta

CONSTRUCTO	FIABILIDAD COMPUESTA
Autonomía (AU)	0.883
Falta de Información (FI)	0.941
Aislamiento (AI)	0.871
Sobrecarga de Trabajo (ST)	0.885
Conflicto Trabajo Hogar	0.928

Ambigüedad de Rol (AR)	0.927
Bienestar Laboral (BLB)	0.882
Bienestar Psicológico (BPS)	0.932
Satisfacción Laboral (SL)	0.935
Compromiso Organizacional (CO)	0.896
Rendimiento Organizativo (RO)	0.908

(Fuente: elaboración propia)

iii. Validez convergente

La validez convergente se evalúa por medio de la Varianza Extraída Media (AVE). El valor del AVE debe ser superior a 0.5 (ver tabla 9).

Los valores de validez convergente (obtenidos a través de Software SmartPLS) se muestran en la tabla 12, donde es posible apreciar que el conjunto de constructos satisface las condiciones, por lo que se cumple la validez convergente para cada caso.

La Validez Convergente también puede ser evaluada por medio del Alfa de Cronbach, exigiéndose un valor mayor a 0.7.

Tabla 12: Validez Convergente y Alfa de Cronbach

CONSTRUCTO	VALIDEZ CONVERGENTE	ALFA DE CRONBACH
Autonomía (AU)	0.657	0.824
Falta de Información (FI)	0.843	0.907
Aislamiento (AI)	0.771	0.810
Sobrecarga de Trabajo (ST)	0.721	0.810
Conflicto Trabajo Hogar	0.866	0.860
Ambigüedad de Rol (AR)	0.863	0.842
Bienestar Laboral (BLB)	0.518	0.845
Bienestar Psicológico (BPS)	0.523	0.922
Satisfacción Laboral (SL)	0.827	0.894
Compromiso Organizacional (CO)	0.742	0.827
Rendimiento Organizativo (RO)	0.527	0.886

(Fuente: elaboración propia)

iv. Validez discriminante (Criterio HTMT)

La validez discriminante se evalúa utilizando los criterios Heterotrait-Monotrait (HTMT). Según Henseler et al. (2016), la falta de validez se detecta mejor con el ratio HTMT. Distintos autores recomiendan un nivel de umbral de HTMT de 0.85 o de 0.90 (Henseler, Ringle, and Sarstedt 2015). La Tabla 13 muestra los resultados obtenidos, donde se aprecia que los valores obtenidos cumplen la condición de ser menor a 0.85, evidenciándose en consecuencia que los constructos son empíricamente distintos.

Tabla 13: Validez discriminante (HTMT)

CONSTRUCTO	AI	AR	AU	BL	BPS	CT	CO	FI	RO	SL	ST
Aislamiento (AI)											
Ambigüedad de rol (AR)	0.426										
Autonomía (AU)	0.312	0.365									
Bienestar Laboral (BL)	0.351	0.263	0.252								
Bienestar Psicológico (BPS)	0.138	0.290	0.380	0.397							
Conflicto Trabajo Hogar (CT)	0.271	0.692	0.333	0.180	0.212						
Compromiso Organizacional (CO)	0.388	0.127	0.121	0.847	0.317	0.113					
Falta de Información (FI)	0.763	0.266	0.198	0.353	0.140	0.230	0.353				
Rendimiento Organizativo (RO)	0.264	0.378	0.292	0.578	0.269	0.172	0.540	0.208			
Satisfacción Laboral (SL)	0.297	0.079	0.142	0.657	0.536	0.056	0.848	0.342	0.347		
Sobrecarga de Trabajo (ST)	0.535	0.581	0.601	0.155	0.196	0.535	0.054	0.412	0.148	0.139	

(Fuente: elaboración propia)

Dado que se cumple la fiabilidad individual del ítem, la fiabilidad del constructo, la validez convergente y la validez discriminante, se puede concluir que se cumple la evaluación del modelo de medida en forma satisfactoria.

B) Evaluación del modelo estructural

PLS se apoya en un procedimiento de bootstrap no paramétrico (Efron & Tibshirani, 1986; Davison & Hinkley, 1997) para testar la significación de varios resultados como los coeficientes, el alfa de Cronbach, validez discriminante y los valores R^2 . En un proceso de bootstrapping, una serie de submuestras se extraen aleatoriamente (con reposición) del conjunto de datos originales. Cada submuestra se utiliza entonces para estimar el modelo. Este proceso se repite hasta que se generan un gran número de submuestras aleatorias, habitualmente sobre 5.000.

Las estimaciones de las submuestras bootstrap se utilizan para obtener los errores estándar de los resultados PLS-SEM. Con esta información se calculan los valores t, los valores p, y los intervalos de confianza para valorar la significación de los resultados (Hair et al., 2017).

Para evaluar el modelo estructural (ver tabla 9), se tiene:

i. Varianza explicada (R^2)

La tabla 14 se muestra el valor de R^2 para cada constructo. Es posible apreciar que todos los constructos cumplen con el mínimo exigido (ver tabla 3).

Tabla 14: Varianza explicada (R^2)

CONSTRUCTO	VARIANZA EXPLICADA
Bienestar Laboral (BL)	0.191
Bienestar Psicológico (BPS)	0.287
Satisfacción Laboral (SL)	0.449
Compromiso Organizativo (CO)	0.685
Rendimiento Organizativo (RO)	0.239

(Fuente: elaboración propia)

ii. Coeficientes Path (β) y significancia estadística

La tabla 15 muestra los valores de los coeficientes Path y significancia estadística. Según lo señalado en tabla 9 el valor para coeficiente Path debe ser superior a 0.2.

Tabla 15: Coeficientes Path (β) y significancia estadística

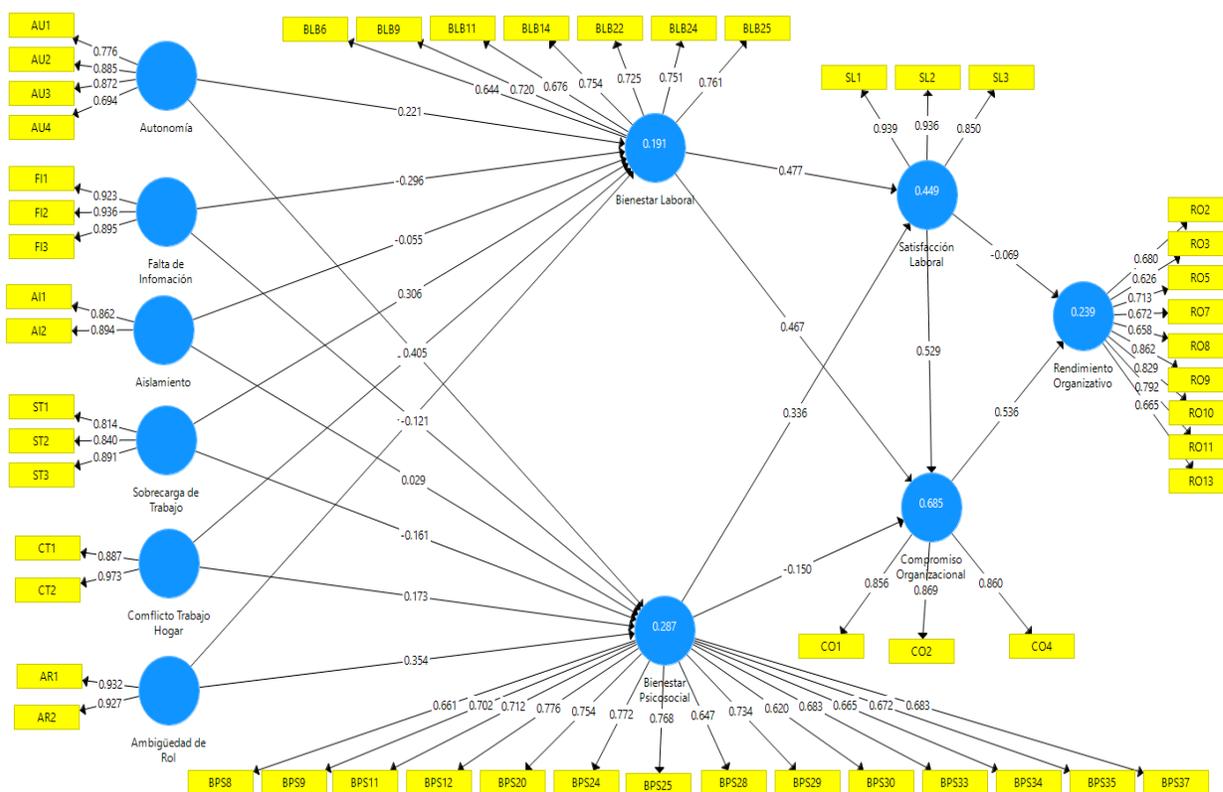
RELACIÓN	COEFICIENTE PATH(β)	T- ESTADÍSTICOS / P VALOR	SIGNIFICANCIA ESTADÍSTICA
Autonomía (AU) → Bienestar Laboral (BL)	0.221	1.609 / 0.108	n.s.
Autonomía (AU) → Bienestar Psicológico (BPS)	0.405	3.621 / 0.000	***
Falta de Información (FI) → Bienestar Laboral (BL)	-0.296	2.368 / 0.018	*
Falta de Información (FI) → Bienestar Psicológico (BPS)	-0.121	0.705 / 0.481	n.s.
Aislamiento (AI) → Bienestar Laboral (BL)	-0.055	0.368 / 0.713	n.s.
Aislamiento (AI) → Bienestar Psicológico (BPS)	0.029	0.167 / 0.867	n.s.
Sobrecarga de Trabajo (ST) → Bienestar Laboral (BL)	0.306	1.743 / 0.082	n.s.
Sobrecarga de Trabajo (ST) → Bienestar Psicológico (BPS)	-0.161	1.361 / 0.174	n.s.
Conflicto Trabajo Hogar (CT) → Bienestar Laboral (BL)	-0.002	0.016 / 0.987	n.s.
Conflicto Trabajo Hogar (CT) → Bienestar Psicológico (BPS)	0.173	1.410 / 0.159	n.s.
Ambigüedad de Rol (AR) → Bienestar Laboral (BL)	-0,211	1.616 / 0.107	n.s.
Ambigüedad de Rol (AR) → Bienestar Psicológico (BPS)	0.354	3.053 / 0.002	**
Bienestar Laboral (BL) → Satisfacción Laboral (SL)	0.477	5.921 / 0.000	***
Bienestar Laboral (BL) → Compromiso Organizativo (CO)	0.467	4.886 / 0.000	***
Bienestar Psicológico (BPS) → Satisfacción Laboral (SL)	0.336	3.560 / 0.000	***
Bienestar Psicológico (BPS) → Compromiso Organiz. (CO)	-0.150	2-051 / 0.041	*
Satisfacción Laboral (SL) → Compromiso Organiz. (CO)	0.529	6.244 / 0.000	***
Satisfacción Laboral (SL) → Rendimiento Organizativo (RO)	-0.069	0.304 / 0.761	n.s.
Compromiso Organiz. (CO) → Rendimiento Organiz. (RO)	0.536	3.252 / 0.001	**

Para n=5000 submuestras: *p<0.05; ** p<0.01; *** p<0.001 (basado en una distribución $t_{(4999)}$ de Student de dos colas)

(Fuente: elaboración propia)

La figura 2 muestra esquemáticamente el resultado de la evaluación del modelo estructural.

Figura 2: Modelo estructural. Realizado con algoritmo PLS



(Fuente: elaboración propia en software SmartPLS)

C) Evaluación o Bondad de Ajuste del Modelo Global de Investigación

La evaluación o bondad de ajuste del modelo global de investigación busca medir la precisión de dicho modelo (Hensel, Hubona, & Ray, 2016).

La evaluación o bondad de ajuste del modelo global de esta investigación se lleva a cabo por medio de la medición de dG (Albort-Morant et al., 2018; Hair et al., 1999), donde se considera que el valor obtenido de las pruebas debe ser inferior de percentiles del 99% basados en y o re-muestreo, ya que si se excede de ello es dudoso que el modelo de investigación sea preciso (para el modelo saturado y el modelo estimado). Los datos

obtenidos se muestran en la Tabla 16, donde se aprecia que se cumple con la condición exigida.

Tabla 16: Evaluación o Bondad de Ajuste del Modelo Global de Investigación

	d G	
		99%
Modelo saturado	1.848	1.893
Modelo estimado	1.849	1.901

(Fuente: elaboración propia)

2.4 Validación de Hipótesis

Para llevar a cabo el contraste de las hipótesis se deben considerar los resultados obtenidos de la evaluación del modelo estructural. Se debe recordar que la evaluación del modelo estructural se efectúa una vez que se ha realizado una evaluación positiva del modelo de medida correspondiente.

Las condiciones exigidas para que una hipótesis sea aceptada son tres: (i) la cantidad de varianza de una variable exógena que es explicada por los constructos que la predicen (R^2) debe ser superior o igual a 0.1, (ii) la relación entre los dos constructos que plantean una hipótesis debe presentar un coeficiente path (β) mayor o igual a 0.2 y (iii) los parámetros deben ser estadísticamente significativos. (Ver tabla 9).

Los datos necesarios para confirmar o rechazar las hipótesis planteadas en este estudio se representan en la tabla N°17, los cuales son obtenidos a través del modelo de la figura 3.

Tabla 17: Validación de hipótesis

HIPÓTESIS		Coeficiente Path(β)	T- Estadísticos / P valor	Significancia estadística	Evaluación
H1	La característica del teletrabajo, Autonomía, presenta una incidencia en el bienestar laboral de los teletrabajadores.	0.221	1.609 / 0.108	n.s.	No se acepta

H2	La característica del teletrabajo, Falta de Información, presenta una incidencia en el bienestar laboral de los teletrabajadores.	0.405	3.621 / 0.000	***	Se acepta
H3	La característica del teletrabajo, Aislamiento, presenta una incidencia en el bienestar laboral de los teletrabajadores.	-0.296	2.368 / 0.018	*	Se acepta
H4	El factor estresante del teletrabajo, Sobre Carga de Trabajo, presenta una incidencia en el bienestar laboral de los teletrabajadores.	-0.121	0.705 / 0.481	n.s.	No se acepta
H5	El factor estresante del teletrabajo, Conflicto Trabajo Hogar, presenta una incidencia en el bienestar laboral de los teletrabajadores.	-0.055	0.368 / 0.713	n.s.	No se acepta
H6	El factor estresante del teletrabajo, Ambigüedad de Rol, presenta una incidencia en el bienestar laboral de los teletrabajadores.	0.029	0.167 / 0.867	n.s.	No se acepta
H7	La característica del teletrabajo, Autonomía, presenta una incidencia en el bienestar psicológico de los teletrabajadores.	0.306	1.743 / 0.082	n.s.	No se acepta
H8	La característica del teletrabajo, Falta de Información, presenta una incidencia en el bienestar psicológico de los teletrabajadores.	-0.161	1.361 / 0.174	n.s.	No se acepta
H9	La característica del teletrabajo, Aislamiento, presenta una incidencia en el bienestar psicológico de los teletrabajadores.	-0.002	0.016 / 0.987	n.s.	No se acepta

H10	El factor estresante del teletrabajo, Sobre Carga de Trabajo, presenta una incidencia en el bienestar psicológico de los teletrabajadores.	0.173	1.410 / 0.159	n.s.	No se acepta
H11	El factor estresante del teletrabajo, Conflicto Trabajo Hogar, presenta una incidencia en el bienestar psicológico de los teletrabajadores.	-0,211	1.616 / 0.107	n.s.	No se acepta
H12	El factor estresante del teletrabajo, Ambigüedad de Rol, presenta una incidencia en el bienestar psicológico de los teletrabajadores.	0.354	3.053 / 0.002	**	Se acepta
H13	El bienestar laboral presenta una incidencia en la satisfacción laboral de los teletrabajadores.	0.477	5.921 / 0.000	***	Se acepta
H14	El bienestar laboral presenta una incidencia en el compromiso organizativo de los teletrabajadores.	0.467	4.886 / 0.000	***	Se acepta
H15	El bienestar psicológico presenta una incidencia en la satisfacción laboral de los teletrabajadores.	0.336	3.560 / 0.000	***	Se acepta
H16	El bienestar psicológico presenta una incidencia en el compromiso organizativo de los teletrabajadores.	-0.150	2-051 / 0.041	*	Se acepta
H17	La satisfacción laboral de los teletrabajadores presenta una incidencia positiva en su compromiso organizativo.	0.529	6.244 / 0.000	***	Se acepta
H18	La satisfacción laboral de los teletrabajadores presenta una incidencia positiva en el rendimiento organizativo.	-0.069	0.304 / 0.761	n.s.	No se acepta

H19	El compromiso organizativo de los teletrabajadores presenta una incidencia positiva en el rendimiento organizativo.	0.536	3.252 / 0.001	**	Se acepta
-----	---	-------	---------------	----	-----------

(Fuente: elaboración propia)

Como es posible apreciar en la tabla 17, se aceptan las hipótesis H2, H3, H12, H13, H14, H15, H16, H17 Y H19, y no se aceptan las hipótesis H1, H4, H5, H6, H7, H8, H9, H10, H11 Y H18.

3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS OBTENIDOS

En relación a las características del Teletrabajo, la falta de información y el aislamiento se encuentran presentes, pero sólo en su relación con el bienestar laboral de los teletrabajadores, mientras que la característica autonomía no se visualiza en ningún caso, lo que puede significar que el teletrabajo afecta, principalmente, a aspectos asociados a las condiciones o temas laborales de las personas (bienestar laboral), más que al cumplimiento de aspiraciones, expectativas o logros alcanzados en un plazo determinado (bienestar psicológico).

En el caso particular de la característica Autonomía (AU), que no se visualiza, puede interpretarse que aspectos relacionados con el control que se tiene sobre la forma y momento de desarrollar el trabajo no son relevantes en su incidencia sobre el bienestar laboral y el bienestar psicológico de los teletrabajadores.

En el caso específico de la característica Falta de Información (FI), que se visualiza vinculada sólo con el bienestar laboral, los tres aspectos se aprecian como relevantes, es decir, aspectos relacionados con recibir muy poca información de los colegas de oficina incide en el bienestar laboral de los teletrabajadores.

En el caso de la característica Aislamiento (AI), que se visualiza asociada sólo con el bienestar laboral, dos aspectos se aprecian como relevantes, es decir, aspectos relacionados con sentirse menos integrado en el equipo de trabajo y mal informado sobre

problemas relevantes del equipo de trabajo, inciden en el bienestar laboral de los teletrabajadores.

En relación a los estresores del Teletrabajo, la Sobrecarga de Trabajo (ST) y el Conflicto Trabajo Hogar (CT) no se visualizan en ningún caso, mientras que la Ambigüedad de Rol (AR) sólo se visualiza en relación al Bienestar Psicológico (BPS), lo que puede significar que aspectos relacionados con la inseguridad de priorizar si trabajar en problemas o asuntos personales o en problemas o asuntos laborales, mientras se está trabajando en casa (teletrabajo) inciden en el bienestar psicológico de los teletrabajadores, ya que esto podría afectar al cumplimiento de aspiraciones, expectativas o logros alcanzados en un plazo determinado (bienestar psicológico).

En relación al Bienestar Laboral (BLB), los tres aspectos que se visualizan como más relevantes son: (i) Laborar en esta empresa significa un deseo propio de superación, (ii) Se siente con entusiasmo para dar lo mejor en su trabajo, y (iii) Siente que puede ser promovido en su puesto de trabajo. Lo anterior puede significar que aspectos relacionados con la sensación de que trabajar en esa organización origina un deseo de superación, el entusiasmo con que se desarrolla el trabajo, y la posibilidad real de una promoción en el cargo desempeñado, son los aspectos que se consideran más relevantes.

En relación al Bienestar Psicológico (BPS), los tres aspectos que se visualizan como más relevantes son: (i) Es una persona activa al realizar los proyectos que propone para sí mismo; (ii) Tiene la sensación de que con el tiempo se ha desarrollado mucho como persona, (iii) En general, se siente orgulloso(a) de quién es y de la vida que lleva. Lo anterior puede significar que aspectos relacionados con el desarrollo de proyectos personales, el desarrollo como persona y el sentirse orgulloso de quien se es y de la vida que se lleva, son aspectos que se consideran como más significativos.

Respecto a la Satisfacción Laboral, es posible indicar que los tres aspectos se visualizan, concretamente: (i) Me gusta lo que hago en el trabajo, (ii) Me siento orgulloso haciendo mi trabajo, y (iii) Mi trabajo es agradable. Lo anterior puede significar que aspectos relacionados con el sentimiento de agrado y orgullo con el trabajo que se desarrolla, son aspectos que se valoran como relevantes.

Sobre el Compromiso Organizacional, se puede señalar que los tres aspectos donde mayormente se observa son: (i) Disfruto hablando de mi organización con personas ajenas a ella, (ii) Esta organización tiene mucho significado personal para mí, y (iii) Estaría feliz de pasar el resto de mi carrera en esta organización. Lo anterior puede reflejar que se otorga mayor significancia a aspectos asociados al entusiasmo con el que se habla de la organización con otras personas que no son parte de ella, al significado personal que se otorga a la organización, y el sentimiento de querer continuar trabajando en la organización en forma indefinida, son los aspectos que se reflejan principalmente.

En relación con Rendimiento Organizativo, los tres aspectos que se visualizan principalmente son: (i) Nuestra organización es un ejemplo de buena coordinación, (ii) Nuestra organización reacciona con rapidez a los cambios del entorno y toma decisiones proactiva e informada, y (iii) Nuestra organización es una entidad orientada a resultados. Lo anterior puede reflejar que aspectos asociados a la buena coordinación existente en la organización, la capacidad de reaccionar rápidamente a los cambios del entorno y de tomar decisiones en forma proactiva e informada, y la orientación a resultados, son los aspectos que se consideran más relevantes.

Se aprecia que efectivamente existe una relación entre la Falta de Información (FI), el Aislamiento (AI) y el Bienestar Laboral (BLB) de los teletrabajadores, lo que ha permitido que se soporten las hipótesis H2 y H3.

De igual forma, se aprecia que existe una relación entre la Ambigüedad de Rol (AR) y el Bienestar Psicológico (BPS) de los teletrabajadores, lo que ha permitido sostener la hipótesis H12.

Se aprecia una relación entre el Bienestar Laboral (BLB) y la Satisfacción Laboral (SL) y el Compromiso Organizativo (CO) de los teletrabajadores, lo que ha permitido que se soporten las hipótesis H13 y H14.

En la misma línea, se visualiza una relación entre el Bienestar Psicológico (BPS) y la Satisfacción Laboral (SL) y el Compromiso Organizativo (CO) de los teletrabajadores, lo que ha permitido que se soporten las hipótesis H15 y H16.

En relación a la Satisfacción Laboral (SL), se aprecia que existe una relación con el Compromiso Organizativo (CO), lo que ha permitido que se soporte la hipótesis H17.

Finalmente, se aprecia que existe una relación entre el Compromiso Organizativo (CO) de los teletrabajadores, y el Rendimiento Organizativo (RO), lo que ha permitido que se soporte la hipótesis H19.

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede decir que la variación del Bienestar Laboral (BLB) es explicada en un 19,1% por la variación de la Falta de Información (FI); que la variación del Bienestar Psicológico es explicada en un 28,7% por la variación de la Autonomía y de la Ambigüedad de Rol; que la variación de la Satisfacción Laboral (SL) es explicada en un 44,9% por la variación del Bienestar Laboral (BLB) y del Bienestar Psicológico; que la variación del Compromiso Organizativo (CO) es explicada en un 68,5% por la variación del Bienestar Laboral (BLB), del Bienestar Psicológico (BPS), y de la Satisfacción Laboral (SLB); que la variación del Rendimiento Organizativo (RO) es explicada en un 23,9% por la variación del Compromiso Organizacional.

Finalmente, respecto a la evaluación o bondad de ajuste del modelo global de investigación, los resultados indican que el modelo es correcto, es decir, sirve como aproximación al fenómeno real que el estudio aborda, sirve para los propósitos de la investigación.

CONCLUSIONES

Esta investigación se ha centrado en explorar la relación entre las características y estresores del teletrabajo y su incidencia en el bienestar laboral y bienestar psicológico de los teletrabajadores, así como la consideración de variables como la satisfacción laboral, compromiso organizativo y rendimiento organizativo. Para el estudio de estas variables se ha efectuado un análisis bibliográfico de lo señalado por diversos autores, lo que ha hecho posible llevar a cabo un estudio y comprensión de tales conceptos, lo que permite concluir que se ha cumplido con el primer objetivo específico establecido.

Los resultados obtenidos muestran que efectivamente existe una relación entre dos de las características relevantes del Teletrabajo (falta de información y aislamiento), pero sólo con bienestar laboral, mientras que la característica autonomía no se visualiza relacionada con el bienestar laboral ni tampoco con el bienestar psicológico; en esta misma línea, los estresores del Teletrabajo sobrecarga de trabajo y conflicto trabajo hogar no se visualizan relacionados con el bienestar laboral ni con el bienestar psicológico, mientras que el estresor ambigüedad de rol sólo se visualiza relacionado con el bienestar psicológico. Los hallazgos mencionados permiten concluir que se ha cumplido con el segundo y tercer objetivos específicos establecidos.

Se ha apreciado que existe una relación entre el bienestar laboral y la satisfacción laboral y el compromiso organizativo de los teletrabajadores, lo que permite concluir que se ha cumplido el cuarto objetivo específico definido. De igual forma, se ha visualizado que existe una relación entre el bienestar psicológico y la satisfacción laboral y compromiso organizativo de los teletrabajadores, lo que permite concluir que se ha cumplido con el quinto objetivo específico establecido.

Los resultados indican que existe una relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizativo de los teletrabajadores, al igual que una relación entre la satisfacción laboral y el rendimiento organizativo, y entre el compromiso organizativo de los teletrabajadores y el rendimiento de la organización. Lo anterior permite concluir que se han cumplido los objetivos específicos sexto, séptimo y octavo, definidos.

En este marco y por todo lo planteado anteriormente, se concluye que se ha cumplido con el objetivo general de la investigación.

Sobre la base de los resultados obtenidos, es posible señalar que las características y estresores del Teletrabajo inciden de manera distinta en el bienestar laboral y en el bienestar psicológico de los teletrabajadores. En relación a las características del Teletrabajo, la falta de información y el aislamiento inciden sólo en el bienestar laboral, mientras que la característica autonomía no se visualiza en ningún caso, lo que puede indicar que el Teletrabajo afecta o incide, principalmente, a aspectos asociados a las condiciones o temas laborales de las personas (bienestar laboral), más que al cumplimiento de aspiraciones, expectativas o logros alcanzados en un plazo determinado (bienestar psicológico); en este contexto, los aspectos relacionados con recibir muy poca información de los colegas de oficina y aspectos relacionados con sentirse menos integrado en el equipo de trabajo y mal informado sobre problemas relevantes del equipo de trabajo, inciden en el bienestar laboral de los teletrabajadores. En relación a los estresores del Teletrabajo, la ambigüedad de rol incide sólo sobre el bienestar psicológico de los teletrabajadores, mientras que estresores como la sobrecarga de trabajo y el conflicto trabajo hogar no se visualizan como variables que afecten al bienestar laboral ni al bienestar psicológico de los teletrabajadores; luego, aspectos relacionados con la inseguridad de priorizar si trabajar en problemas o asuntos personales o en problemas o asuntos laborales, mientras se está trabajando en casa (teletrabajo) inciden en el bienestar psicológico de los teletrabajadores, ya que esto podría afectar al cumplimiento de aspiraciones, expectativas o logros alcanzados en un plazo determinado (bienestar psicológico).

Este estudio presenta implicancias académicas y prácticas. Las implicaciones académicas, para la literatura asociada al Teletrabajo, tanto sobre sus características como factores estresantes asociados al Teletrabajo, y las implicaciones del impacto que estos pueden presentar sobre los usuarios, en relación su incidencia sobre el bienestar de los teletrabajadores, y cómo este bienestar puede influir en la satisfacción laboral y compromiso organizacional de las personas; las implicancias prácticas, para los directivos de organizaciones donde las actividades laborales se desarrollan o se desean desarrollar en modalidad de teletrabajo, en variados aspectos, ya que deben velar constantemente por el estado de sus empleados en la vida laboral, y estar atentos a cualquier

circunstancia que pueda motivar alguna acción que implique una posible repercusión tanto en el bienestar y desempeño de éstos, así como en el desarrollo normal de las funciones y actividades involucradas en el logro de los objetivos establecidos; en este sentido el trabajo en modalidad de teletrabajo, como muestra este estudio, puede ocasionar un efecto en el bienestar de los teletrabajadores, lo que repercutirá en la satisfacción laboral y compromiso organizativo de los teletrabajadores, lo que sin duda afectará el desempeño o rendimiento de la organización y el cumplimiento de las metas y objetivos definidos.

Luego, los resultados de este estudio pueden ser de utilidad para que las organizaciones definan e implementen políticas y mecanismos que refuercen aquellos aspectos establecidos como positivos en relación al Teletrabajo y minimicen los aspectos que resultan menos favorables, de manera de incidir positivamente o lo menos negativamente posible sobre el bienestar de sus teletrabajadores, ya que ello repercutirá en la satisfacción laboral y compromiso organizativo de éstos, lo que finalmente influirá en el desempeño de la organización.

Este estudio ha sido aplicado en empresas del área de alimentación de la Región del Bío-Bío, lo que constituye su principal limitación. Sin embargo, ello motiva a realizar nuevos estudios abarcando más zonas geográficas, lo que permitiría realizar un análisis más amplio en esta área, siendo posible incluso llevar a cabo un análisis comparativo entre las distintas zonas geográficas, favoreciendo el concentrar esfuerzos, recursos y capacidades donde se visualice una mayor necesidad. De igual forma, se puede llevar a cabo estudios en otras áreas de negocio, lo que permitiría disponer de antecedentes del comportamiento del Teletrabajo y su efecto sobre el bienestar de los teletrabajadores y en variables organizativas de interés, en un espectro más amplio de organizaciones, lo que sin duda aportaría un mayor enriquecimiento del conocimiento en esta materia. Por otro lado, este estudio no ha efectuado un análisis considerando variables de control, como el género, la edad, la experiencia, entre otras, lo que, de igual forma, puede dar origen a nuevos análisis que permitan enriquecer los resultados hasta ahora obtenidos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abbas, Q., & Ahmad, S. J. (2019). Reliability and Validity Estimation of Urdu Version of Organizational.
- Albort-Morant, G., Henseler, J., Cepeda-Carrión, G., & Leal-Rodríguez, A. (2018). Potential and Realized Absorptive Capacity as Complementary Drivers of Green Product and Process Innovation Performance.
- Aguilar V., Cruz D. y Jiménez D. (2007). Bienestar social laboral desde la perspectiva de calidad de vida a partir de la producción escrita y la percepción de docentes especialistas.
- Aravena C., Cavada C. & Mulder N. (2012). Contribución al crecimiento económico de las tecnologías de la información y las comunicaciones y de la productividad en la Argentina, el Brasil, Chile y México.
- Araya, S. (2007). Interacción entre los Sistemas de Información y el Desempeño en Instituciones Universitarias: Un enfoque desde la Teoría de Recursos y Capacidades. Tesis Doctoral, Escuela Técnica Superior de Ingenieros de Telecomunicación, Universidad Politécnica de Madrid, España.
- Ayyagari R, Grover V, Purvis R. (2011). Technostress: technological antecedents and implications.
- Barclay, D., Higgins, C. y Thomson, R. (1995). The Partial Least Squares (PLS) approach to causal modeling, personal computer adoption and use as an illustration.
- Barley, S. & Kunda, G. (1992). Estructura y diseños. lealtad y sentimiento: oleadas de ideologías racionales y normativas de control en el discurso gerencial.
- Baruch, Y. (2000). Teleworking: benefits and pitfalls as perceived by professionals and managers.
- Bayona, C., Legaz, S. & Madorrán, C. (1999). Compromiso Organizacional: implicaciones para la gestión estratégica de los recursos humanos. *Universidad Pública de Navarra, Departamento de Gestión de Empresas*.
- Bhattacharjee, A. (2001). Understanding information systems continuance: an expectation confirmation model.
- Blanch, J. M., Sahagún, M., Cantera, L., & Cervantes, G. (2010). Cuestionario de bienestar laboral general: estructura y propiedades psicométricas. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 26(2), 157-170.

- Berg, P. (1999). The effects of high-performance work practices on job satisfaction in the United States steel industry.
- Chiang, M., Salazar, M., Huerta, P. & Núñez, A. (2008). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en Organizaciones del Sector Estatal (instituciones Públicas) Desarrollo, Adaptación y Validación de Instrumentos.
- Chin, W. (1998). The partial least square approach to structural equation modelling.
- Calderón G., Murillo S. & Torres K. (2003). Cultura organizacional y bienestar laboral.
- Calderón-Mafud, J. L., Pando-Moreno, M., Colunga-Rodríguez, C., & Serrano, P. (2019). Relación de la autoefcacia y el bienestar laboral en trabajadores mexicanos. Revista alternativas en psicología, 86-103.
- Camacho Peláez, Rafael Hernando, & Higuera López, Daimer (2013). Teletrabajo con calidad de vida laboral y productividad. Una aproximación a un modelo en una empresa del sector energético.
- Campbell D, Stanley J. (2002). Diseños experimentales y cuasi experimentales en la investigación social.
- Cepeda, G. Roldán, J. (2004). Aplicando en la práctica la técnica PLS en la administración de empresas. Congreso de la Asociación Científica de Economía y Dirección de la Empresa.
- Cupani, M. (2012). Análisis de ecuaciones estructurales: conceptos, etapas de desarrollo y un ejemplo de aplicación.
- De la Cámara C. (2000). El teletrabajo: un indicador de cambio en el mercado de trabajo. Cuaderno de relaciones laborales.
- Diamantopoulos, A. & Winklhofer, H. (2001). Index construction with formative indicators: An alternative to scale development.
- Durán M. (2010). Bienestar psicológico: el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral.
- Escobedo, M., Hernández, J., Estebané V. & Martínez, G. (2015). Modelos de ecuaciones estructurales: Características, fases, construcción, aplicación y resultados.
- Figueroa, P. (2018). El éxito de los sistemas de información y su relación con satisfacción laboral, compromiso laboral y rendimiento organizacional en instituciones de educación superior.

- García-Viniegras C. (2005). El bienestar psicológico: dimensión subjetiva de la calidad de vida.
- Giraldo, F. & Villegas, M. (2019), Propuesta de mejora de procesos de software basada en PSP para contextos de teletrabajo.
- Golden, T. (2012). Altering the Effects of Work and Family Conflict on Exhaustion: Telework During Traditional and Nontraditional Work Hours.
- Golden, T., Veiga, J. & Dino, R. (2008), R.N.: The impact of professional isolation on teleworker job performance and turnover intentions: Does time spent teleworking, interacting face-to-face, or having access to communication-enhancing technology matter?
- Golden, T.D. (2006). Avoiding depletion in virtual work: Telework and the intervening impact of work exhaustion on commitment and turnover intentions.
- González, A., Castañón, E. & Ortega, A. (2019). Teletrabajo como estrategia innovadora para las organizaciones en México. Proceso de cambio y desarrollo organizacional.
- Hair, J., Sarstedt, M., Hopkins, L. & Kuppelwieser, V. (2014). Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM): An emerging tool in business research.
- Hair, J., Hult, G., Ringle, C. & y Sarstedt, M. (2017). Manual de Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM).
- Henseler, J., Hubona, G. & Ray, P. (2016). Using PLS path modeling new technology research: updated guidelines. Industrial Management & Data Systems.
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista-Lucio, P. (2006). Análisis de los datos cuantitativos en Metodología de la investigación.
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista-Lucio, P. (2014). Metodología de la Investigación.
- Jaramillo H. (2014). El teletrabajo: los beneficios de una forma de organización laboral moderna.
- Kast, F. & Rosenzweig, J. (1988). Administración en las organizaciones: enfoque de sistemas y contingencias.
- Lamper M. & Poblete M. (2018). Efectos positivos y negativos del teletrabajo sobre la salud. Asesoría Técnica Parlamentaria, 1, 1-9.
- Londoño J. (2015). Tecnología como factor de innovación en empresas colombianas.

- Lopez S. (2015). "Bienestar laboral en los trabajadores de una empresa portuaria de escuintla." Tesis de grado, Universidad Rafael Landívar.
- Martínez, M. & Fierro, E. (2018). Aplicación de la técnica PLS-SEM en la gestión del conocimiento: un enfoque técnico práctico.
- Martínez, R. & Rodríguez, E. (2012). Manual de Metodología de la Investigación Científica.
- Messenger J, Llave Vargas O, Gschwind L, Böhmer S, Vermeylen G, Wilkens M. Working anytime, anywhere: the effects on the world of work. Geneva: International Labour Office; 2017. 72 p. (EF).
- Metzger, J. & Cléach, O. (2004). Le télétravail des cadres: entre suractivité et apprentissage de nouvelles temporalités.
- Moore, J.E. (2000). One Road to Turnover: An Examination of Work Exhaustion in Technology Professionals.
- Muñoz, C. (2007). Perspectiva psicológica del bienestar subjetivo.
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2020). El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella.
- Osterman, P. (2000). Work reorganization in an area of restructuring: trends in diffusion and effects on employee welfare.
- Peiró, J., & Soler, A. (2020). El impulso al teletrabajo durante el COVID-19 y los retos que plantea.
- Peñates, V. (2015). Impacto del uso de las tecnologías de la información y la comunicación que apoyan la cadena de suministro (TIC-CS) sobre el desempeño organizacional.
- Pérez C. (2010). El teletrabajo: ¿Más libertad o una nueva forma de esclavitud para los trabajadores?
- Pérez M. (2017). Adaptación de la Escala de Bienestar Psicológico de Ryff en trabajadores de empresas industriales del Distrito de Los Olivos.
- Pérez, M., Martínez, A. Y De Luis, P. (2002). Benefits and barriers of telework: Perception differences of human resources managers according to company's operations strategy.
- Ragu-Nathan, T., Tarafdar, M., Ragu-Nathan, B., & Tu, Q. (2008). The consequences of technostress for end users in organizations: Conceptual development and empirical validation.

- Rath, T. y Harter, J. (2011). La ciencia del bienestar: Los 5 elementos esenciales
- Rubio R. (2010). La transformación de los mercados laborales: el teletrabajo y sus alcances para el caso de Santiago, Chile.
- Real Academia Española (RAE). (2021).
- Rubbini, N. & Suarez, A. (2011). Aproximación teórico empírica al concepto de teletrabajo.
- Ruiz, M., Pardo, A. & San Martín, R. (2010). Modelo de ecuaciones estructurales.
- Rodríguez, A. (1998). Introducción a la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones.
- Ruiz C. (2009). Nivel de satisfacción laboral en empresas públicas y privadas de la ciudad de Chillán.
- Salanova Soria, Marisa (2003). Trabajando con tecnologías y afrontando el tecnoestrés: el rol de las creencias de eficacia.
- Salazar C. (2007). El teletrabajo como aporte a la inserción laboral de personas con discapacidad en Chile: una gran carretera virtual por recorrer.
- Salazar, C. & Pacheco, L. (2006) Teletrabajo en Chile: el caso de la Asociación Chilena de Empresas de Tecnologías de Información, ACTI.
- Sallan, J., Simo, P., Fernández, V., & Enache, M. (2010). Estudio de la relación entre el compromiso organizativo y la intención de abandonar la organización: Modelo de dos componentes de compromiso de continuidad.
- Sanchez-Cánova J., Soriano J. & Zorroza J. (1998). Evaluación y afrontamiento de los ajetreos diarios: relación con optimismo, perfeccionismo, alexitimia y afecto positivo y negativo.
- Sanchez E., Colomo E., Ruiz J. & Gómez M. (2022). La tecnología educativa como eje vertebrador de la innovación.
- Segurado A. & Agullo E. (2002). Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social.
- Serrano A., García L., León I., García E., Gil B. & Ríos L. (2010) Métodos de investigación de enfoque experimental.
- Victoria, c. (2005). El bienestar psicológico: dimensión subjetiva de la calidad de vida.
- Weinert C., Maier C. & Laumer S. (2015). Why are teleworkers stressed? An empirical analysis of the causes of telework-enabled stress.

ANEXOS

Encuesta realizada para establecer la relación entre las características y estresores del Teletrabajo con el Bienestar Laboral y Psicológico del teletrabajador. El encuestado debe responder en base a su nivel de desacuerdo o de acuerdo, según la siguiente escala:

- 1** Absolutamente en desacuerdo
 2 En desacuerdo
 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 4 De acuerdo
 5 Absolutamente de acuerdo

1 2 3 4 5

1	Género					
2	Rango de edad					
3	Estado Civil					
4	Nivel de estudios					
5	Años de Experiencia Laboral en la Institución					
6	Modalidad de trabajo habitual (independiente de pandemia)					
7	Modalidad de trabajo en pandemia					
8	Cuando trabajo en casa (teletrabajo), recibo muy poca información de mis colegas en la oficina de mi empleador.					
9	Cuando trabajo en casa (teletrabajo), es difícil recibir información relevante de mis colegas en la oficina de mi empleador.					
10	Durante mi tiempo en casa (teletrabajo), la cantidad de información que recibo de mis colegas en la oficina es muy baja.					
11	Cuando trabajo en casa (teletrabajo), se me permite decidir cómo llevar a cabo mi tarea.					
12	Cuando trabajo en casa (teletrabajo), soy libre de elegir el método que usaré para llevar a cabo mi trabajo.					
13	Cuando trabajo en casa (teletrabajo), tengo el control sobre la programación de mi trabajo.					
14	Cuando trabajo en casa (teletrabajo), tengo cierto control sobre la secuencia de mis actividades laborales (cuando hago qué).					
15	Me siento menos integrado en mi equipo en el trabajo.					
16	Me siento mal informado sobre los problemas relevantes de mi equipo en el trabajo.					
17	Es más difícil para mí usar servicios corporativos o servicios públicos en casa (teletrabajo).					
18	Trabajar en casa (teletrabajo) crea una variedad de problemas, número de solicitudes y quejas en mi trabajo, lo que no ocurriría sin el teletrabajo.					
19	Me siento agobiado por el trabajo en casa (teletrabajo).					
20	Me siento presionado por trabajar en casa (teletrabajo).					
21	Al trabajar en casa (teletrabajo), los límites se difuminan entre mi trabajo y mi vida privada.					
22	Al trabajar en casa (teletrabajo), surgen conflictos con mis responsabilidades personales.					

23	No hago todas las tareas en casa (teletrabajo) porque necesito materiales de la oficina de mi empleador.					
24	No estoy seguro de si debo tratar con problemas personales o con mis actividades laborales durante mi trabajo en casa (teletrabajo).					
25	No estoy seguro de qué priorizar: resolver problemas personales o laborales durante mi trabajo en casa (teletrabajo).					
26	NO puedo asignar el tiempo adecuadamente para mis actividades laborales porque tengo que dedicar tiempo a actividades personales durante mi trabajo en casa (teletrabajo).					
27	El tiempo dedicado a resolver problemas personales le quita tiempo a cumplir mis tareas con éxito durante mi trabajo en casa (teletrabajo).					
28	Se considera satisfecho con las metas alcanzadas hasta el día de hoy en su trabajo					
29	Se siente que ha sido parte importante de esta organización					
30	Ha contribuido de manera activa a los resultados obtenidos por la empresa					
31	Se considera estar satisfecho con el rendimiento que ha logrado hasta este momento en la organización					
32	Tiene buena disposición para alcanzar los objetivos planteados por la empresa					
33	Se siente reconocido en tu trabajo por tu o tus jefes					
34	Considera que sus compañeros de trabajos valoran su esfuerzo y relación con ellos					
35	Si tiene personal a su cargo, le brinda elogios cuando hacen bien su trabajo					
36	Ha recibido algún mérito por su trabajo					
37	Recibe información de cómo desempeña su trabajo					
38	Disfruta de su trabajo con otras personas dentro de las diferentes áreas de la empresa					
39	Este empleo lo(a) hace sentir seguro y estable					
40	Realiza su trabajo sin necesidad de recibir instrucciones de hacerlo					
41	Se siente con entusiasmo para dar lo mejor en su trabajo					
42	Considera que las cargas de trabajo están bien repartidas					
43	En su área de trabajo le gusta asumir nuevas responsabilidades					
44	Colabora para que tu área de trabajo cumpla sus objetivos al pie de la letra					
45	Se interesa en mantenerse actualizado(a) en temas novedosos que le ayudan a mejorar su trabajo					
46	Cumple con su horario de trabajo y contrato laboral					
47	Se siente responsable del trabajo que realizan sus colaboradores a su cargo					
48	Incluye metas a ascender a otro puesto de trabajo en esta empresa					
49	La empresa le da a conocer los planes de carrera para su puesto de trabajo					
50	Conoce sobre las retribuciones económicas que maneja la empresa					

51	Siente que puede ser promovido en su puesto de trabajo					
52	Laborar en esta empresa significa un deseo propio de superación					
53	Cuando repaso la historia de mi vida estoy contento con cómo han resultado las cosas					
54	Siento que mis amistades me aportan muchas cosas					
55	No tengo miedo de expresar mis opiniones, incluso cuando son opuestas a las opiniones de la mayoría de la gente					
56	En general, con el tiempo siento que sigo aprendiendo más sobre mí mismo					
57	Tengo confianza en mis opiniones incluso si son contrarias al consenso general					
58	Si me sintiera infeliz con mi situación de vida daría los pasos más eficaces para cambiarla					
59	Reconozco que tengo defectos					
60	Reconozco que tengo virtudes					
61	Disfruto haciendo planes para el futuro y trabajar para hacerlos realidad					
62	Sostengo mis decisiones hasta el final					
63	En general, me siento seguro y positivo conmigo mismo					
64	Soy una persona activa al realizar los proyectos que propuse para mí mismo					
65	Puedo confiar en mis amigos					
66	Cuando cumpla una meta, me planteo otra					
67	Tiendo a preocuparme sobre lo que otra gente piensa de mí					
68	Mis relaciones amicales son duraderas					
69	Si tuviera la oportunidad, hay muchas cosas de mí mismo que cambiaría					
70	Comprendo con facilidad como la gente se siente					
71	Me adapto con facilidad a circunstancias nuevas o difíciles					
72	Mis objetivos en la vida han sido más una fuente de satisfacción que de frustración para mí					
73	Considero que hasta ahora no hay mejoras en mi vida					
74	Tengo objetivos planteados a corto y largo plazo.					
75	Me parece que la mayor parte de las personas tienen más amigos que yo					
76	Tengo la sensación de que con el tiempo me he desarrollado mucho como persona					
77	En general, me siento orgulloso de quién soy y la vida que llevo					
78	Siento que soy víctima de las circunstancias					
79	Me juzgo por lo que yo creo que es importante, no por los valores que otros tienen					
80	Me siento bien cuando pienso en lo que he hecho en el pasado y lo que espero hacer en el futuro					
81	Tengo la capacidad de construir mi propio destino					
82	Pienso que es importante tener nuevas experiencias que desafíen lo					

	que uno piensa sobre sí mismo y sobre el mundo						
83	Mis amigos pueden confiar en mí						
84	En general, siento que soy responsable de la situación en la que vivo						
85	Tomo acciones ante las metas que me planteo						
86	Me gusta la mayor parte de los aspectos de mi personalidad						
87	Tengo clara la dirección y el objetivo de mi vida						
88	Soy bastante bueno manejando muchas de mis responsabilidades en la vida diaria						
89	Para mí, la vida ha sido un proceso continuo de estudio, cambio y crecimiento						
90	Es importante tener amigos						
91	He sido capaz de construir un hogar y un modo de vida a mi gusto						
92	Me gusta hacer las cosas que hago en el trabajo.						
93	Me siento orgulloso de hacer mi trabajo.						
94	Mi trabajo es agradable.						
95	Me encantaría pasar el resto de mi carrera en esta organización.						
96	Disfruto hablando de mi organización con personas ajenas a ella.						
97	Realmente siento que los problemas de esta organización son míos.						
98	Esta organización tiene un gran significado personal para mí.						
99	Gran parte de mi vida se vería interrumpida si decidiera dejar mi organización ahora mismo.						
100	En este momento, permanecer en mi organización es una cuestión tanto de necesidad como de deseo.						
101	Creo que tengo muy pocas opciones para considerar dejar esta organización.						
102	Me resultaría muy difícil dejar mi organización ahora mismo, incluso si quisiera						
103	Nuestra organización es exitosa.						
104	Los objetivos de la organización son alcanzados plenamente.						
105	Los individuos están generalmente satisfechos de trabajar aquí.						
106	La organización es respetada por el medio externo.						
107	Nuestra organización conoce las necesidades de sus clientes.						
108	El desempeño futuro de nuestra organización es seguro.						
109	Nuestra organización es capaz de reinventarse a sí misma.						
110	Nuestra organización evoluciona más rápidamente que sus competidores.						
111	Nuestra organización es un ejemplo de buena coordinación.						
112	Nuestra organización reacciona con rapidez a los cambios del entorno.						
113	Nuestra organización reacciona con rapidez a la toma de decisiones en forma proactiva e informada.						
114	Nuestra organización es una entidad orientada a resultados.						
115	Los recursos de nuestra organización se aprovechan eficientemente.						

