

34

EL ROL MEDIADOR DEL APOYO ORGANIZACIONAL PERCIBIDO ENTRE LAS NUEVAS FORMAS DE TRABAJO Y EL COMPROMISO DE LOS DOCENTES UNIVERSITARIOS

THE MEDIATING ROLE OF PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT BETWEEN NEW WAYS OF WORKING AND THE COMMITMENT OF UNIVERSITY PROFESSORS

Valeria Alejandra Henríquez Basurto¹

E-mail: valeria.henriquezb@ug.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8239-7819>

Javier Mauricio Burgos Yambay²

E-mail: jburgos@uteg.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9017-4236>

Eduardo Guzmán Barquet³

E-mail: eduardo.guzman01@cu.ucsg.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8606-3579>

¹Universidad de Guayaquil, Ecuador

²Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil, Ecuador

³Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador

Cita sugerida (APA, séptima edición)

Henríquez Basurto, V. A., Burgos Yambay, J. M. & Guzmán Barquet, E. (2022). El rol mediador del apoyo organizacional percibido entre las nuevas formas de trabajo y el compromiso de los docentes universitarios. *Revista Conrado*, 18(S4), 297-305.

RESUMEN

El compromiso del empleado, ya sea público o privado, es un constructo muy relevante a nivel organizacional, sobre todo en momentos de incertidumbre, como por ejemplo la pandemia Covid-19, dado que las organizaciones para seguir ejerciendo sus actividades han desarrollado nuevas formas de trabajo donde las clases presenciales fueron reemplazadas por las clases virtuales predominando el trabajo remoto o teletrabajo del docente. Lo que ha conllevado a que varias Universidades fortalezcan la modalidad virtual que en algunos casos había sido subutilizada antes de la pandemia y que cumple como una forma idónea de Educación para el futuro. Esta investigación tuvo como objetivo considerar el rol del apoyo organizacional percibido como variable mediadora entre las nuevas formas de trabajo y el compromiso del empleado. Se encuestaron a 590 docentes universitarios que laboran en universidades públicas y privadas de Guayaquil-Ecuador. Y como resultado se obtuvo un alto nivel de significancia y un signo positivo que demuestra que el apoyo organizacional percibido por los docentes universitarios media la relación positiva entre las nuevas formas de trabajo y el compromiso del empleado (docente). Estos hallazgos pueden ser considerados en las organizaciones que han adoptado una modalidad de trabajo remoto, donde han existido grandes cambios y aprovechamientos de herramientas digitales y tecnológicas que deben ser objeto de futuras investigaciones en la Educación para el futuro.

Palabras clave:

Universidad, docente, comportamiento, compromiso, teletrabajo, apoyo, mediación, regresión

ABSTRACT

Employee commitment is a very relevant construct at the organizational level, especially in times of uncertainty. Therefore, organizations have developed new ways of working to continue carrying out their activities when face-to-face classes were replaced by virtual classes predominated by remote work or teleworking by the teacher. This has led several universities to strengthen their ability to educate their students through the virtual modality which, in some cases, had been underutilized before the pandemic Covid-19. In consequence, many authority figures at these universities now view this form of delivering educational services as ideal for the future for a variety of reasons. This research aimed to consider the role of perceived organizational support as influential variable between new forms of work and employee commitment. 590 university professors who work in public and private universities in Guayaquil, Ecuador were surveyed. The results of the survey shows that the level organizational support perceived by university teachers significantly impacts the positive relationship between the new forms of work and the employee's (teacher's) commitment. These findings are relevant to organizations that have adopted a remote work modality that involved drastic changes of working conditions and the use of digital and technological tools that should be the subject of future educational research in for the future.

Keywords:

University, professor, behavior, commitment, teleworking, support, mediation, regression

INTRODUCCIÓN

La falta de interés y compromiso de los trabajadores es una problemática que está latente en todo tipo de organizaciones incluidas las entidades de Educación. En los últimos 30 años, académicos y consultores han dedicado su esfuerzo para conocer los diversos factores que influyen en el compromiso del empleado.

En un reporte presentado por Gallup (2020), compararon los resultados del compromiso de los empleados del 2020 con otros periodos antes de la pandemia COVID-19 y encontraron que en el año 2020 el 86% de los empleados siguen sin interés versus un 85 % antes del COVID-19. Observando que no se han obtenido avances importantes en pro de formar empleados comprometidos.

Varias investigaciones muestran que el compromiso de los empleados es un predictor que aporta al desempeño de la organización incluso durante períodos con incertidumbre y críticos como el actual momento que está viviendo la humanidad. Por lo tanto, el compromiso de los empleados siempre ha sido uno de los mayores retos para las organizaciones (Mishra Boynton & Mishra, 2014), es un elemento crítico para conservar la existencia de la organización y generar rentabilidad (Zeidan & Itani, 2020).

Nisha (2020) evidenció que las organizaciones que realizan actividades de participación (entrenamiento de nuevas habilidades, sesiones de asesoramiento en línea, sesión de reconocimiento y la meditación desde un ambiente digital) en la nueva forma de trabajo desde casa son muy beneficiosas para los empleados y empleadores.

En relación, a un evento de tal magnitud se encuentra el COVID-19, y para disminuir el riesgo de contagio en la población, cada país ha establecido medidas en cuanto al horario y formas de trabajar. El sector de la Educación es uno de los más afectados al adoptar obligatoriamente una nueva forma de trabajar como política de protección a los empleados y a la sociedad (López López & Ferro 2020). Siendo así, los docentes y estudiantes interactúan desde un medio virtual. Duque et al., (2020) menciona la importancia de estudiar la relación de dos de los constructos anteriormente citados:

El compromiso de los empleados se está convirtiendo en un factor esencial en la competitividad organizacional. Aunque el compromiso de los empleados es un tema ampliamente investigado, los roles de las nuevas formas de trabajo y los factores del entorno físico aún están infrautilizados. (p. 1)

Otro de los constructos propuestos y considerados en este estudio como variable mediadora es el apoyo

organizacional percibido. Eisenberger Rhoades & Wen (2019) detalló la relevancia de examinar este constructo cuando se aplique nuevas formas de trabajo. Cuando el empleado alcanza una percepción positiva de apoyo organizacional nace la norma de reciprocidad, los empleados se sienten en el deber de ayudar a cumplir objetivos y metas organizacionales.

Otro aspecto relevante es la escasez de este tipo de estudio, que incluye a variables de distintas naturalezas y se identifica la oportunidad de aportar en la literatura de Educación para el futuro y en la Administración, en especial en el constructo del compromiso del empleado. Además, permite identificar las relaciones entre las variables que pueden ser determinantes en el compromiso del empleado e intenta distinguir aspectos, que implican en los empleados (docentes) y las causas de su compromiso con la organización (universidad).

Por último, el hecho de comprobar cómo han influido estas variables en el compromiso del empleado (docente), así como estudiar el efecto mediador del apoyo organizacional percibido (AOP) en la relación nuevas formas de trabajar (NFT) y compromiso del empleado (CE). Y así interpretar los cambios que se debieran introducir en los docentes para incorporar en la educación para el futuro.

Nuevas formas de trabajo (NFT)

Las organizaciones con la finalidad de generar beneficios han aplicado diversas estrategias en su talento humano (jornada laboral, capacitación, empoderamiento, teletrabajo), reducción de costos (productos-servicios, jornada laboral), diferenciación de productos-servicios, o una mayor cercanía con el cliente.

Antes que llegara la pandemia COVID-19, el fenómeno de la globalización incitaba a participar a las organizaciones en mercados dinámicos, complejos e inciertos. Tiempo después que ha transitado el COVID-19 en los diferentes países, estas características de los mercados han incrementado su incidencia en las organizaciones inclusive en las universidades con medidas de restricción gubernamental.

La pandemia ha hecho que un gran número de empleados tengan que adaptarse a nuevas formas de trabajo debido al incremento del trabajo desde el hogar. Y a su vez crear un equilibrio entre lo familiar y lo laboral.

Este nuevo constructo es conocido como nuevas formas de trabajar y su punto focal trata acerca del tiempo, lugar y forma en que trabaja la gente (Halford, 2005).

Hay varios autores que han aportado en la literatura del constructo NFT, de esta manera lo han estructurado en

facetas que permiten realizar su medición. Para De Leede & Kraijenbrink (2014) presentan tres facetas: flexibilidad, trabajo en casa y a distancia, mientras que Peters et al. (2014) lo dividen como acceso a teletrabajo, autonomía del trabajador y gestión de la producción. La NFT está conformada por cuatro facetas: independencia en el tiempo y lugar de trabajo, independencia en la gestión de producción, acceso al conocimiento organizacional y flexibilidad en relaciones laborales. Si bien, la clasificación propuesta por Baane y colegas y Slagter son las más utilizadas, no incluyen la interacción física y psíquica en el ambiente laboral, por lo que la quinta faceta lugar de trabajo abierto y libre acceso es necesario considerarlo en las nuevas formas de trabajo (Duque et al., 2020) y con mayor énfasis si el empleado labora en la modalidad a distancia.

Factores que se relacionan con NFT

De los estudios realizados, se evidencia que las NFT influyen tanto, negativa como positivamente, ya que en algunas instituciones utilizan correos, chats, grupos de WhatsApp corporativos, etc., lo que hace más fácil la comunicación, pero también la sobrecarga de requerimientos, sean por parte de jefes o clientes.

Las nuevas formas de trabajo y el compromiso del empleado (CE)

Portalanza et al., (2017) realizaron una encuesta a 126 empleados y examinaron la relación entre los factores del entorno físico, las dimensiones que integran NFT y el CE. Y los resultados indicaron una relación significativa y positiva entre los factores del entorno físico y el compromiso laboral. Adicional, esta relación está mediada por cuatro facetas de las NFT. También se pudo evidenciar que el grupo al que no se le modificaron las instalaciones, las NFT fue un predictor más contundente en el compromiso laboral en comparación con el grupo en el que se modificaron las instalaciones.

Van Steenbergen et al., (2017) encuentra que el teletrabajo al ser una NFT podría incrementar el compromiso laboral por medio de otras variables como una disminución en la presión de tiempos de entrega de actividades, mayor autonomía, aplicación de procesos justos, mayor apoyo organizacional pero estas mismas variables podrían causar un efecto inverso de no aplicar según lo mencionado.

De esta manera, se plantea la siguiente hipótesis:

H1: Las NFT tienen un efecto positivo y directo sobre el CE.

Las nuevas formas de trabajo y el apoyo organizacional percibido (AOP)

Mencionan la necesidad e inclusión de investigaciones donde se interactúen las variables AOP y NFT. Ya que con una nueva forma de trabajo como es el teletrabajo es necesario que exista un mayor nivel de confianza entre los empleados y a su vez entre los empleados y sus supervisores.

Debido a la pandemia de COVID-19, el apoyo organizacional puede tomar varias formas. Las organizaciones pueden adoptar diversas medidas físicas para auxiliar a los empleados a adaptarse a las NFT.

H2: Las NFT tienen un efecto positivo y directo sobre el AOP.

Apoyo Organizacional Percibido (AOP)

Eisenberger y colegas (2019) presentaron la obra "Apoyo organizacional percibido (AOP)", la que trata sobre las percepciones que tienen los empleados hacia su organización, referente al valor de sus contribuciones, desempeño y bienestar.

En concordancia con estos argumentos los empleados al percibir un apoyo de la organización en realizar su trabajo de manera segura y el trato de sus necesidades socioemocionales (entrenamiento, la estima, el plan de carrera, la aprobación, la motivación, el apoyo emocional y físico) pueden participar de eventos de intercambio significativos que ayudan a construir y promover una relación sostenida en el beneficio mutuo y adopta un comportamiento de compromiso y retribución favorable hacia su organización.

Escala aplicada al constructo AOP

El AOP es un constructo unidimensional y para medirlo se utiliza la escala desarrollada por Eisenberger y otros (2019) que consta de 17 ítems. Los individuos responden en formato tipo escala Likert de 7 puntos y varían de (1) "Totalmente en desacuerdo" a (7) "Totalmente de acuerdo", este cuestionario ha sido aplicado en varios estudios.

AOP y CE

La literatura sugiere que el AOP tiene una fuerte correlación positiva con el CE (Zeidan & Itani, 2020; Flores & Gómez, 2018). Según Zeidan & Itani (2020) menciona que los empleados comprometidos se los identifica por características como trabajo duro, proactividad, iniciativa, actitud positiva y están dispuestos a dar un mayor esfuerzo en sus labores entregando mejores resultados que promueven el crecimiento de sus organizaciones.

Un estudio realizado a novecientos empleados de un hospital y dividido en dos grupos según sus edades, pudo identificar que ante un mayor nivel de percepción de

apoyo de la organización existe un mayor compromiso del empleado, sin importar la brecha generacional.

Con base en esta literatura, se formula la siguiente hipótesis:

H3: Los altos niveles de AOP tienen un efecto positivo y directo sobre el CE.

Mediación del apoyo organizacional percibido entre las nuevas formas de trabajo y el compromiso del empleado

Existen investigaciones que evidencian una relación entre las NFT, el AOP y el CE. No obstante, hacen énfasis en la necesidad de una mayor exploración. En ellas se sostiene que las NFT es una variable clave del CE y proponen una mediación de la variable AOP entre estas dos variables; mediación que aún no ha sido suficientemente comprobada.

H4: El apoyo organizacional percibido media la relación entre las nuevas formas de trabajo y el compromiso del empleado.

Compromiso del empleado

En la década de los 90 el investigador William Kahn introdujo el concepto de “Compromiso” o “Engagement”, considerado como la capacidad que tiene un empleado en la creencia y desarrollo de todo su potencial –esfuerzo adicional- en las actividades que pueden beneficiar a su organización

Ha sido un tema acogido por varios investigadores y que ha aportado en gran manera a la literatura psicológica (Angus, Kuok & Taorminab, 2017) y de gestión de recursos humanos. En el primero, predomina el uso “compromiso laboral”, mientras que en el segundo se utiliza “compromiso del empleado”. No obstante, ambos términos pueden emplearse sin distinción.

Desde el enfoque de negocios las organizaciones perciben el CE como un resultado organizacional (ventas, utilidades, número de clientes, reputación). Mientras que en otras se centra en el aspecto psicológico, conductual, cognitivo y emocional.

Escalas para medir el nivel de CE

Existen varios instrumentos que se han desarrollado para medir el CE. De los cuales, cuatro estudios son los más utilizados. El primero, propusieron la escala de compromiso laboral de Utrecht (UWES) que está conformada por 17 ítems con 3 dimensiones vigor, dedicación y absorción. Sin embargo, un grupo de investigadores ha decidido utilizar 9 ítems para medir este constructo siendo la más popular y otro grupo ha aplicado los 17 ítems

En estos se propuso la escala denominada Gallup Workplace Audit Q12, la que muestra que el compromiso de los empleados es medible, manejable y mejorable. Adicional, está conformada por 12 ítems, que evalúan la percepción del trabajo de los empleados.

Una segunda escala fue diseñada por Saks (2006) y en este estudio se presenta por primera vez una diferenciación entre el compromiso de trabajo y el compromiso de la organización, estas dos dimensiones en su conjunto conforman 6 ítems para cada una.

Por su parte Rich et al., (2010) desarrollaron Job Engagement Scale (JES). Esta medida consta de tres dimensiones; compromiso emocional, físico y cognitivo. Cada una de ellas se mide por 6 ítems.

Factores que inciden en el CE

Desde el punto de vista interno, hay autores que tratan de explicar cómo las energías físicas, energías emocionales, inseguridad, resiliencia, extraversión, timidez, autoeficacia, autoestima y optimismo, responsabilidad, emociones positivas, personalidad positiva, así como sus características demográficas son factores que determinan el CE.

En cambio, desde la perspectiva externa el CE ha sido abordado desde algunas teorías, específicamente de la teoría del intercambio social y el modelo de las demandas-recursos del trabajo. De los cuales varias investigaciones consideran a los factores organizacionales como: los rendimientos financieros, atmósfera de equipo, participación en la toma de decisiones, cultura organizacional, justicia organizacional, liderazgo, apoyo organizacional percibido, políticas del recurso humano.

MATERIALES Y MÉTODOS

La investigación es de tipo cuantitativo, porque se aplicaron técnicas estadísticas y herramientas informáticas para medir la magnitud entre las variables, también es explicativa, porque el interés es explicar por qué ocurre el compromiso del empleado, en qué contextos se puede dar, y verificar si las variables de estudios están relacionadas; es transversal, porque se recogieron datos en un tiempo determinado (Hernandez, Fernandez & Baptista, 2014).

En base a la literatura tratada se ha generado una idea general y diversa de las investigaciones, y los multi-enfoques que han tratado de explicar los factores que motivan el compromiso del empleado. Se ha identificado variables como el apoyo organizacional percibido y las nuevas formas de trabajo.

Con respecto a la unidad de análisis fueron los docentes universitarios en el Ecuador. Y en cuanto a la estructura

del instrumento se realizó una la selección de cuestionarios validados previamente y que han sido de gran acogida, debido a la confiabilidad de sus resultados en la medición de las variables a estudiar.

En resumen, se propone en la Tabla 1 las escalas elegidas para medir cada uno de los constructos.

En el compromiso del empleado, se utilizó la versión compuesta por nueve declaraciones del “trabajo de Utrecht escala de compromiso”. Y asignando una puntuación según la escala likert de siete puntos, que va de “nunca” a “siempre”.

En cuanto al apoyo organizacional percibido, se midió utilizando la escala reducida de ocho ítems de Eisenberger et al., (2019).

Con respecto, a las nuevas formas de trabajo se utilizó la escala propuesta por Gerards, De Grip & Baudewijns (2018) adaptada del Cuestionario de Autonomía de Maastricht sus dos primera facetas, la tercera y cuarta faceta adaptada de Baane, Patrick & Marcel (2011).

Cabe destacar, que se evaluó la fiabilidad y validez de las escalas. Con la finalidad de garantizar el nivel de precisión y la generalización de los resultados. Para el caso de la fiabilidad, el test propuesto a utilizar fue el Alpha de Cronbach. Tabla 1

Tabla 1. Resumen de las escalas seleccionadas para medir cada uno de los constructos

VARIABLES	DIMENSIONES	ÍTEMS	PUNTUACIÓN	REFERENCIA
Compromiso del empleado	Unidimensional	En mi trabajo me siento rebosante de energía	(1) Nunca - (7) Siempre	Gerards, De Grip & Baudewijns (2018).
		En mi trabajo me siento fuerte y vigoroso		
		Estoy entusiasmado con mi trabajo		
		Mi trabajo me inspira		
		Cuando me levanto por la mañana, tengo ganas de ir a trabajar		
		Me siento feliz cuando trabajo intensamente		
		Estoy orgulloso del trabajo que hago		
		Estoy inmerso en mi trabajo		
		Me dejo llevar cuando estoy trabajando		
Apoyo Organizacional Percibido	Unidimensional	La organización valora mi contribución a su bienestar.	(1) En total desacuerdo - (7) En total acuerdo	Eisenberger, Rhoades & Wen. (2019), Ortega (2003).
		La organización falla en apreciar cualquier esfuerzo adicional de mi parte.		
		La organización ignoraría cualquier queja mía.		
		La ayuda de la organización está disponible cuando tengo un problema.		
		La organización está dispuesta a esforzarse para ayudarme a ejecutar mi trabajo lo mejor que pueda		
		La organización se interesa por mi satisfacción general en el trabajo		
		Si le dieran la oportunidad, la organización se aprovecharía de mi		
		La organización procura hacer mi trabajo tan interesante como sea posible		

Nuevas formas de Trabajar	Independencia en el tiempo y lugar de trabajo	Puedo establecer mis propias horas de trabajo	(1) En total des-acuerdo - (5) En total acuerdo	Gerards, De Grip & Baudewijns (2018).
		Puedo determinar dónde trabajo		
	Independencia en la Gestión de producción	Soy capaz de determinar mi forma de trabajar.		
	Acceso al conocimiento organizacional	Puedo acceder a toda la información necesaria en mi computadora, teléfono inteligente y / o tableta		
		Puedo comunicarme con colegas dentro del equipo rápidamente		
		Puedo llegar a los gerentes rápidamente		
	Flexibilidad en relaciones laborales	Puedo comunicarme con colegas fuera del equipo rápidamente		
Tengo la capacidad de adaptar mi esquema de trabajo a mi etapa de vida y ambiciones.				

Elaboración propia

Se utilizó como técnica la encuesta para recolección de datos durante el periodo de octubre a diciembre del 2021, el cuestionario fue enviado al correo electrónico de los docentes y se aplicó un muestreo aleatorio simple.

Según los datos reportados por la Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación (SENESCYT) en el Ecuador para el año 2020 existían 35.324 docentes en Universidades y Escuelas Politécnicas. Por consiguiente, para hallar el tamaño muestral se usó la fórmula para población finita.

Se consideraron los siguientes valores para Z de 1,960, p=50%, q=50%, e=4%. Dando como resultado un n=590,23 redondeando 590 docentes.

RESULTADOS

Los datos de los 590 docentes encuestados fueron analizados y contrastadas las hipótesis establecidas. Para el caso de las estadísticas descriptivas, las correlaciones entre las variables del estudio y sus índices de Alfa de Cronbach son reportadas en la Tabla 2. Se encontró una correlación significativa entre las variables analizadas y en la dirección esperada (H1, H2, H3 y H4). La variable NFT correlacionó de forma positiva y estadísticamente significativa con AOP (r=0,759; p<0.01) y CE (r=0.699; p<0.01), mientras que el AOP correlacionó de forma positiva y estadísticamente significativa con CE (r=0.797; p<0.01). Según el criterio de Cohen (1988) si la magnitud de las correlaciones se encuentra comprendida en el intervalo de [0.50 a 1], entonces es considerada una correlación fuerte. En este caso todos los valores de correlaciones estuvieron por encima de 0.50.

Con respecto a los resultados de confiabilidad del cuestionario, se utilizó el coeficiente de Alfa de Cronbach y se obtuvo un nivel alto para el AOP como para las NFT y muy alto para el CE (Hernandez et al., 2014). Tabla 2

Tabla 2. Resumen de las escalas seleccionadas para medir cada uno de los constructos

Variable	Rango	Media	D.E.	1	2	3
1. Compromiso del Empleado (CE)	[3,22-7]	6,19	0,74	(0,900)	---	---
2. Apoyo organizacional percibido (AOP)	[2,55-6,88]	5,70	0,85	0,797**	(0,807)	---
3. Nuevas formas de trabajo (NFT)	[2,50-5]	4,08	0,48	0,699**	0,759**	(0,759)
N válido (por lista)	590	---	---	---	---	---

Nota: Índices de confiabilidad (Alfa de Cronbach) son reportados en la diagonal.

** Correlación significativa al 0,01 (bilateral)

Elaboración propia

En la Tabla 3 se presenta el porcentaje de varianza explicada de la variable AOP a través de la variable NFT, el cual ha sido de un 57,6 %, y se ha encontrado que la variable NFT es una variable significativa dentro del modelo (B = 1,3194; t = 12,1619; p < 0,001).

Tabla 3. Modelo de regresión 1

Modelo	R		R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
	,759 ^a		0,576	0,572	0,55793
	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	T	Sig.
	B	Error estándar	Beta		
	(Constante)	0,318	0,446		0,713
1	NFT	1,319	0,108	0,759	12,162
					0

a. Predictores: (Constante), Nuevas formas de trabajo

b. Variable dependiente: Apoyo organizacional percibido

Elaboración propia

En relación a la Tabla 4, se presentan los resultados del análisis de regresión lineal múltiple tomando como variables predictoras el AOP (M) y NFT (X), ambas variables han resultado significativas dentro del modelo, AOP (B = 0,5499; t = 7,2571; p < 0,001) y NFT (B = 0,3392; t = 2,5744; p < 0,02). Además, el modelo explica el 65,7 % de la varianza total de la variable compromiso del empleado (Y).

Tabla 4. Modelo de regresión 2

Modelo	R		R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
	,810 ^a		0,657	0,65	0,44068
	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	T	Sig.
	B	Error estándar	Beta		
	(Constante)	1,675	0,354		4,733
1	NFT	0,339	0,132	0,223	2,574
	AOP	0,55	0,076	0,628	7,257
					0

a. Predictores: (Constante), Apoyo organizacional percibido, Nuevas formas de trabajo

b. Variable dependiente: Compromiso del empleado

Elaboración propia

Análisis mediacional

Se realizó un análisis para evaluar el efecto de mediación simple y verificar el papel mediador del AOP entre las NFT y el CE. Por lo cual se consideraron dos recomendaciones. La primera por radica en observar el efecto total de la variable independiente (NFT) sobre la variable dependiente (compromiso del empleado) (B=1,06; p<0,01). El efecto total corresponde a la suma de los efectos directos (B=0,33, p<0,01) e indirectos (B=0,72; p<0,01). La segunda recomendación consiste en observar cuatro supuestos para que exista un efecto mediacional: (I) la variable independiente (NFT) está relacionada con la variable dependiente (CE), (II) la variable independiente (NFT) se relaciona con la variable mediadora (AOP), (III) la variable mediadora se relaciona con la variable dependiente (CE) permaneciendo

constante la variable independiente (NFT), y (IV) el efecto de la relación entre la variable independiente (NFT) y la variable dependiente (CE) resulta significativamente menor cuando se incorporó la variable mediadora (AOP) al modelo.

Tabla 5. Análisis de mediación

VI	Mediadores	VD	a	b	c	c'	c-c'	IC 95% (inferior y superior)
NFT		CE			1,06**	0,33**	0,72	
	AOP		1,31**	0,54**				0,36-1,07

Nota: (1) VI = Variable Independiente, VD = Variable Dependiente, a = Efecto de la VI al mediador, b = Efecto directo del mediador a la VD, c = Efecto Total, c' = Efecto Directo, c-c' = Efecto Indirecto, IC = Intervalo de Confianza, NFT = Nuevas formas de trabajo, AOP = Apoyo organizacional percibido, CE = Compromiso del empleado. **p < 0.01.

Elaboración propia

En la Tabla 5 se puede observar que, las NFT presentan una influencia significativa sobre el AOP (a) de (B=1,31; p<0,01), mientras que el efecto directo de AOP sobre el CE (b) fue de (B=0,54; p<0,01). Con respecto, a la influencia de las NFT sobre el CE (c) se encontró un efecto total de (B=1,06; p<0,01) y un efecto directo (c') de (B=0,33; p<0,01). Adicional, se presentan los resultados del test de Sobel, que reflejan que el efecto de mediación parcial descrito en el modelo ha sido estadísticamente significativo (z = 6,23; p<0,01), significatividad que también puede demostrarse ya que el efecto indirecto del AOP se encuentra entre 0,36 y 1,07, con un intervalo de confianza del 95% (p<0,05). Debido a que el cero no se encuentra en el intervalo de confianza, los resultados sugieren que el efecto indirecto por medio del AOP fue significativo. En la figura 1 se representa el modelo final obtenido con la variable mediadora AOP.

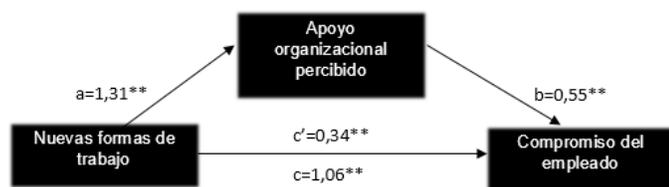


Figura 1. Modelo de mediación simple del apoyo organizacional percibido sobre la relación entre las nuevas formas de trabajo y compromiso del empleado

Nota: **p<0,01

Elaboración propia

CONCLUSIONES

Considerando que el objetivo de la investigación fue examinar la variable AOP como variable mediadora entre las NFT y el CE (docente universitario). Se comprobó que existen evidencias de la mediación del AOP entre las NFT y el CE (docente universitario). Los resultados estadísticos demuestran un alto nivel de significancia y como se obtuvo un signo positivo se puede concluir que el AOP por los docentes universitarios media la relación positiva entre las NFT y el CE.

Con respecto a la relación entre las NFT y el AOP, los resultados indican una correlación fuerte, positiva y estadísticamente significativa entre ellas. Esto puede ser debido a que la aplicación de las NFT como es el caso del teletrabajo implica cambios en el entorno físico y en el nivel percibido de apoyo organizacional.

En cuanto a la relación entre el AOP y el CE, los resultados detallan una correlación fuerte, positiva y estadísticamente significativa. Es decir, los empleados que perciben que su organización les brinda apoyo están comprometidos con su trabajo. Resultado que se puede corroborar en varios estudios metodológicos (Zeidan & Itani, 2020; Flores & Gómez, 2018).

De acuerdo con los resultados obtenidos, se comprueba que las NFT y el CE (docente universitario), indican una correlación fuerte, positiva y estadísticamente significativa. Lo que concuerda con Van Steenberg et al. (2017) que mencionaron que el teletrabajo al ser una NFT puede mejorar el nivel de CE (docente universitario) por medio de variables como la aplicación de procesos justos, mayor apoyo organizacional de las universidades, lo que sería un cambio positivo que se incorpora en la educación para el futuro, como consecuencia del teletrabajo, contar y conocer espacios virtuales para el proceso de enseñanza-aprendizaje.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Angus C.H., Kuok, R.J., & Taorminab. (2017). Work Engagement: Evolution of the Concept and a New Inventory. *Psychological Thought*, 10(2), 262–287. <https://doi.org/10.5964/psyct.v10i2.236>

- Baane, R., Patrick, H., & Marcel K. (2011). Het nieuwe werken ontrafeld. Over Bricks, Bytes & Behavior. Assen: Van Gorcum. <https://doi.org/10.18352/jsi.291>
- De Leede, J. & Kraijenbrink, J. (2014). The Mediating Role of Trust and Social Cohesion in the Effects of New Ways of Working: A Dutch Case Study. *Human Resource Management, Social Innovation and Technology*, 14, 3-20. <https://doi.org/10.1108/s1877-636120140000014006>
- Duque, L., Costa, R., Dias, Á., Pereira, L., Santos, J. & António, N. (2020). New ways of working and the physical environment to improve employee engagement. *Sustainability*, 12, 6759. <https://doi.org/10.3390/su12176759>
- Eisenberger, R., Rhoades, L., & Wen X., (2019). Perceived Organizational Support: Why Caring About Employees Counts. *The Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 7, 101-124. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-012119-044917>
- Flores, J. M. & Gómez, I. (2018). Apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en una empresa privada de lima, Perú. *Ajayu*, 16(1). <https://bit.ly/35tcZFK>
- Gallup. (2020). U.S. Employee Engagement Reverts Back to Pre-COVID-19 Levels. <https://bit.ly/3slABW1>
- Gerards, R., De Grip, A., & Baudewijns, C. (2018). Do new ways of working increase work engagement? *Pers. Rev.*, 47, 517–534. <https://doi.org/10.1108/pr-02-2017-0050>
- Halford, S. (2005). Hybrid workspace: Re-spatialisations of work, organisation and management. *New Technol. Work Employ*, 20, 19–33. <https://doi.org/10.1111/j.1468-005x.2005.00141.x>
- Hernandez, R., Fernandez, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (Vol. 6ta Ed.). McGraw-Hill Education.
- López, C. M, López, C. A., & Ferro, S. C. (2020). New Ways of Working and Public Healthcare Professionals' Well-Being: The Response to Face the COVID-19 Pandemic. *Sustainability*, 12, 8087. <https://doi.org/10.3390/su12198087>
- Mishra, K., Boynton, L., & Mishra, A. (2014). Driving employee engagement: The expanded role of internal communications. *International Journal of Business Communication*, 51(2), 183-202. <https://doi.org/10.1177/2329488414525399>
- Nisha, S., (2020). Employee engagement practices during COVID-19 lockdown. *J Public Affairs*. 2508. <https://doi.org/10.1002/pa.2508>
- Ortega, V. (2003). Adaptación al castellano de la versión abreviada de Survey of Perceived Organizational Support. *Encuentros Psicol. Soc.*, 1, 3–6. <https://bit.ly/35pR6Y2>
- Peters, P., Poutsma, E., Van der Heijden, B. I., Bakker, A. B. & T. D. Bruijn. (2014). Enjoying New Ways to Work: An HRM-Process Approach to Study Flow. *Human Resource Management*, 53(2), 271-290. <https://doi.org/10.1002/hrm.21588>
- Portalanza, C.A., Grueso, M.P., & Duque, E.J. (2017). Propiedades de la Utrecht Work Engagement Scale (UWES-S 9): análisis exploratorio con estudiantes en Ecuador. *Innovar*, 27(64), 145-156. <https://doi.org/10.15446/innovar.v27n64.62374>
- Van Steenbergen, E., Van der Ven, C., Peeters, M. C. & Taris, T. W. (2017). Transitioning towards new ways of working: Do job demands, job resources, burnout, and engagement change? *Psychol. Rep.*, 121, 736–766. <http://dx.doi.org/10.1177/0033294117740134>
- Zeidan, S. & Itani N., (2020). Cultivating Employee Engagement in Organizations: Development of a Conceptual Framework. *Central European Management Journal*, 28(1), 99–118. <https://doi.org/10.7206/cemj.2658-0845.18>