



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**PERCEPCIÓN DE LAS CONDICIONES LABORALES EN LA  
MODALIDAD DE TELETRABAJO Y SU INFLUENCIA EN LA  
SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN  
CHICLAYO, 2022**

**PRESENTADA POR  
FRAN MILLER FLORES GALLARDO  
ROCIO DEL MILAGRO REQUEJO TIRADO**

**ASESOR  
MARCO AGUSTIN ARBULU BALLESTEROS**

**TESIS  
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**CHICLAYO – PERÚ  
2023**



**CC BY-NC-ND**

**Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada**

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

**PERCEPCIÓN DE LAS CONDICIONES LABORALES EN LA MODALIDAD  
DE TELETRABAJO Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL  
DE LOS TRABAJADORES EN CHICLAYO, 2022.**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN  
ADMINISTRACIÓN**

**PRESENTADA POR:**

**FRAN MILLER FLORES GALLARDO**

**ROCIO DEL MILAGRO REQUEJO TIRADO**

**ASESOR:**

**ARBULU BALLESTEROS MARCO AGUSTIN**

**CHICLAYO - PERÚ**

**2023**

Agradezco a Dios por las bendiciones brindadas,  
y en especial a mi familia, quienes han sido mi  
soporte y motivación a lo largo de mi  
carrera profesional.

Requejo Tirado, Rocio del Milagro

Agradezco a mi familia, quienes han sido mi guía  
a lo largo de mi carrera profesional, a mi asesor  
por todo el apoyo brindado para esta investigación

Flores Gallardo, Fran Miller

## INDICE

INDICE .....	ii
INDICE DE TABLAS.....	v
INDICE DE ANEXOS .....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT.....	viii
INTRODUCCIÓN.....	xi
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO .....	13
1.1    Antecedentes de la investigación.....	13
1.2    Bases Teóricas .....	17
1.2.1    Variable Independiente: Teletrabajo.....	17
1.2.2    Variable dependiente: Satisfacción Laboral.....	23
1.3    Definición de términos básicos.....	29
1.3.1    Teletrabajador .....	29
1.3.2    Clima Laboral .....	29
1.3.3    Teletrabajo.....	29
1.3.4    Adaptación.....	30
1.3.5    Satisfacción .....	30
1.3.6    Influencia .....	30
CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES .....	31
2.1    Formulación de hipótesis.....	31
2.1.1    Hipótesis General.....	31
2.1.2    Hipótesis Específicos .....	31
2.2    Variables y definición operacional.....	31
2.2.1    Variable independiente: Teletrabajo.....	31
2.2.2    Variable dependiente: Satisfacción laboral .....	32

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	36
3.1    Diseño metodológico .....	36
3.2    Diseño muestral .....	38
3.2.1    Población .....	38
3.2.2    Muestra.....	38
3.3    Técnicas de recolección de datos .....	39
3.4    Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información .....	39
3.5    Aspectos éticos .....	41
CAPÍTULO IV RESULTADOS .....	42
4.1    Resultados de la investigación .....	42
4.2    Análisis exploratorio.....	46
4.2.1    Análisis Factorial Confirmatorio .....	46
4.2.2    Análisis exploratorio de la variable: Teletrabajo .....	50
4.2.3    Análisis exploratorio de la variable: Satisfacción Laboral.....	50
4.3    Análisis descriptivo.....	51
4.3.1    Análisis descriptivo de la variable: Teletrabajo .....	51
4.3.2    Análisis descriptivo de la variable: Satisfacción Laboral .....	52
4.4    Correlación de las variables y las dimensiones .....	52
CAPÍTULO V DISCUSIÓN .....	63
CONCLUSIONES .....	69
RECOMENDACIONES .....	71
FUENTES DE INFORMACIÓN .....	73
ANEXOS .....	79

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz de operacionalización de variables .....	34
Tabla 2 Análisis de fiabilidad de la variable “Teletrabajo” .....	40
Tabla 3 Análisis de fiabilidad de la variable “Satisfacción Laboral” .....	41
Tabla 4 Descriptivos de la variable Teletrabajo por ítems .....	42
Tabla 5 Descriptivos de la variable Satisfacción Laboral por ítems .....	44
Tabla 6 Análisis Factorial de ambas Variables .....	46
Tabla 7 Covarianzas de los Factores .....	47
Tabla 8 Prueba Para un Ajuste Exacto.....	48
Tabla 9 Medidas de Ajuste.....	48
Tabla 10 Pruebas de normalidad de la variable teletrabajo .....	50
Tabla 11 Pruebas de normalidad de la variable teletrabajo .....	51
Tabla 12 Estadística descriptiva de la variable Teletrabajo .....	51
Tabla 13 Estadística descriptiva de la variable Satisfacción Laboral .....	52
Tabla 14 Correlación entre Teletrabajo y Satisfacción Laboral .....	53
Tabla 15 Correlación entre la dimensión Voluntariedad y Satisfacción Laboral .....	55
Tabla 16 Correlación entre la dimensión Jornada y la variable Satisfacción Laboral .....	57
Tabla 17 Correlación entre la dimensión Infraestructura y la variable Satisfacción Laboral .....	58
Tabla 18 Correlación entre la dimensión Personal y la variable Satisfacción Laboral .....	60
Tabla 19 Correlación entre la dimensión Organizacional y la variable Satisfacción Laboral .....	61

## INDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Matriz de coherencia.....	79
Anexo 2 Mapa de calor de Correlación del instrumento de la variable Teletrabajo .....	81
Anexo 3 Mapa de calor de Correlación del instrumento de la variable Satisfacción Laboral .....	82
Anexo 4 Validación de Juicio de Expertos .....	83



## RESUMEN

El teletrabajo es una modalidad que se está practicando con mayor frecuencia en el contexto peruano debido al impacto que generó la pandemia en las empresas. Razón por la cual, el presente estudio, tiene como objetivo el identificar la influencia de la percepción con respecto a las condiciones laborales en la modalidad de teletrabajo en la satisfacción laboral de los trabajadores en Chiclayo, 2022. La metodología aplicada consiste en un estudio de tipo Básico, con diseño no experimental, de corte trasversal, con alcance descriptivo-correlacional, de enfoque cuantitativo con un modelo de regresión lineal para poder hacer estimaciones de una variable sobre la otra. La población se ve conformada por 122 trabajadores de una empresa del rubro telecomunicaciones en la provincia de Chiclayo. Se obtuvo como resultado que, si existe una influencia significativa de la variable independiente sobre la variable dependiente, donde el p valor es menor a 0,005; así mismo, se determinó que existe una relación entre las dos variables mediante la aplicación de Rho de Spearman, con un p valor de 0.001 y un coeficiente de 0.574 de correlación. Por ello, se concluye que el teletrabajo tiene influencia en la satisfacción del trabajo desde la percepción de los colaboradores, lo que significa que mientras mejor sea la percepción del trabajador respecto a sus condiciones laborales, mejor será también su satisfacción laboral. Por ende, se recomienda ofrecer experiencias positivas a los empleados y mejorar las condiciones con esta modalidad de trabajo para que cumplan eficientemente sus responsabilidades y se sientan cómodos en la empresa.

Palabras claves: Teletrabajo, Satisfacción laboral, Condición laboral.

## ABSTRACT

Telework is a modality that is being practiced more frequently in the Peruvian context due to the impact generated by the pandemic in the companies. Reason for which, the present study, aims to identify the influence of the perception regarding the working conditions in the modality of telework in the job satisfaction of workers in Chiclayo, 2022. The applied methodology consists of a study of Basic type, with non-experimental design, of transversal cut, with descriptive-correlational scope, of quantitative approach. The population consisted of 122 workers of a telecommunications company in the province of Chiclayo. The reliability of the applied surveys was 0.822 and 0.852 with Cronbach's alpha and 0.828 and 0.856 McDonald's  $\omega$  respectively. It was obtained as a result that there is a significant relationship between both variables, through the application of Spearman's Rho, with a p value of 0.001 and a correlation coefficient of 0.574. So it is concluded that teleworking has influence on job satisfaction from the perception of the collaborators, which means that the better the perception of the worker regarding their working conditions, the better will also be their job satisfaction, so it is recommended to offer positive experiences to employees and improve conditions with this mode of work to efficiently fulfill their responsibilities and feel comfortable in the company.

Key words: Telework, Job satisfaction, Work condition.

NOMBRE DEL TRABAJO

PERCEPCIÓN DE LAS CONDICIONES LABORALES EN LA MODALIDAD DE TELETRABAJO Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN

AUTOR

FRAN MILLER FLORES GALLARDO y

RECuento DE PALABRAS

15274 Words

RECuento DE CARACTERES

86715 Characters

RECuento DE PÁGINAS

92 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

5.3MB

FECHA DE ENTREGA

Oct 12, 2023 3:54 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Oct 12, 2023 3:56 PM GMT-5

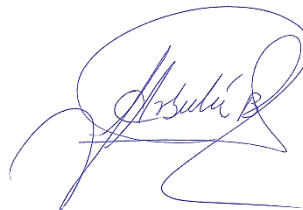
● **19% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos es:

- 17% Base de datos de Internet
- 4% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Crossref
- 16% Base de datos de trabajos entregados

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)



**ASESOR:** Dr. Marco Agustín Arbulú Ballesteros

**DNI:** 16756158

## CONSTANCIA DE REVISIÓN ANTIPLAGIO



### OFICINA DE GRADOS Y TÍTULOS

#### CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO TURNITIN

FECHA	NOMBRE DEL DOCENTE	CORREO DEL DOCENTE
24/05/2023	MARCO AGUSTÍN ARBULÚ BALLESTEROS	marbulub@usmp.pe

NOMBRE DE LA TESIS
Percepción de las condiciones laborales en la modalidad de Teletrabajo y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores en Chiclayo, 2022

NOMBRE DEL ASESORADO(A)	TELÉFONO Y CORREO	ESCUELA PROFESIONAL
Fran Miller Flores Gallardo	fran_flores@usmp.pe	Administración
Rocio del Milagro Requejo Tirado	rocio_requejo@usmp.pe	Administración

#### RESULTADO:

19% (Excluyendo citas y bibliografía)
---------------------------------------

#### CONCLUSIÓN:

La tesis se encuentra apta para continuar con el siguiente trámite.
---

ASESOR : MARCO AGUSTÍN ARBULÚ BALLESTEROS  
DNI : 16756158

FRAN MILLER FLORES GALLARDO  
ASESORADO  
DNI : 77571937

ROCIO DEL MILAGRO REQUEJO  
ASESORADO  
DNI : 72933018

#### REVISADO POR:

Mg. FERNANDO SUAREZ SANTA CRUZ  
COORDINADOR  
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN  
PROG. ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES  
USMP FN

## INTRODUCCIÓN

Después del impacto que tuvo el Covid-19 en el contexto peruano en 2020, durante el estado de emergencia, diversas empresas optaron por desarrollar la modalidad del teletrabajo debido a que se debía mantener el aislamiento en casa como medida de protección en el país (El Peruano, 2020). Hasta hoy en día, se ha convertido en una modalidad atractiva para algunas organizaciones a nivel mundial. Es por ello que algunos estudios apuntan a que los teletrabajadores irán aumentando a lo largo del tiempo. En consecuencia, es necesario el desarrollar mejoras en las condiciones laborales para sus colaboradores fuera de la empresa (Jones, 2015), para ello, es preciso conocer cuál es la percepción del mismo, así como también, el grado de influencia con respecto a la satisfacción laboral.

Es por ello que, el presente estudio en el capítulo que describe el marco teórico se pretende desarrollar mediante la exploración de diversas investigaciones una base de datos que permita conocer el comportamiento de ambas variables en su entorno natural.

En lo que respecta al capítulo que refiere sobre las hipótesis y variables, se plasma lo que se quiso desarrollar a través de la investigación, centrando la percepción de las condiciones laborales en la modalidad de teletrabajo que presentan los trabajadores, sobre su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores.

En el capítulo que detalla la metodología de investigación, se considera trabajar con una investigación de tipo básica, con diseño no experimental, de corte transversal, con alcance descriptivo correlacional, presentando el

enfoque cuantitativo, aplicada a la población dentro de su entorno y aplicando instrumentos que sean válidos y que cuenten con un proceso estadístico estándar, cumpliendo también, con la normativa ética.

Posteriormente, el capítulo que concierne a los resultados, mediante los datos obtenidos, se espera conocer la realidad que se ha podido observar e interpretarla.

Finalmente, se tratará el capítulo referido a las discusiones, en el cual, se argumentan los datos obtenidos en el estudio y se compara con la información recopilada en el marco teórico. De esta forma, se podrá desarrollar conclusiones acertadas y recomendaciones que puedan optimizar la percepción de las condiciones laborales y, en consecuencia, su satisfacción laboral.

## **CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO**

### **1.1 Antecedentes de la investigación**

Moreno et al. (2018), en su investigación realizada en Colombia, tuvieron como objetivo analizar el impacto de en la calidad de vida de los colaboradores frente a una posible implementación del teletrabajo. La muestra estuvo compuesta por 2 100 trabajadores del área de soporte técnico de la compañía Colvatec S. A. La metodología empleada fue cualitativa correlacional, para el instrumento desarrollaron una encuesta con preguntas semiestructuradas tanto abiertas y cerradas. Encontraron como resultado que el 70 % de los colaboradores tarda 1 a 2 horas en trasladarse a su centro de trabajo, siendo esto un factor que motiva a implementar el teletrabajo como posible estrategia para optimizar un mejor clima laboral. Asimismo, se observan que los resultados no se generalizan porque el tema se entiende de forma subjetiva para cada encuestado; concluyen entonces que el teletrabajo beneficia en ciertas variables la calidad de vida de los trabajadores.

León (2022) realizó su investigación en México, donde tuvo como objetivo el determinar los niveles de satisfacción laboral que presenta los colaboradores de modalidad virtual de la industria automotriz del Estado de Puebla; con un diseño descriptivo no experimental de corte transversal. La muestra se conformó por 73 sujetos a los cuales se aplicó la encuesta de satisfacción S20/30 laboral de Meliá y Peiró (1998) conformado por cinco dimensiones, supervisión, ambiente físico, las prestaciones, participación y satisfacción. Obtuvo como resultado que no existe relación significativa entre el teletrabajo y su atribución a la satisfacción laboral, concluyendo entonces

que la población muestra un mayor nivel de satisfacción extrínseca que intrínseca, por ello recomiendan algunas estrategias para establecer y mejorar el entorno laboral de las organizaciones y lograr así una relación adecuada entre colaboradores y empleadores.

Pages (2020) ,en su investigación realizada en Catalunya, tuvo como finalidad explicar y comprender el impacto del teletrabajo en la satisfacción laboral, en la población europea con una muestra de 14 sujetos, 8 hombres y 6 mujeres los cuales son teletrabajadores de Web Search Evaluator, siendo una investigación cualitativa. Se aplicó el cuestionario que mide la satisfacción laboral en general de Pond y Greyer (1991). Los resultados mostraron que el 67,86% de los encuestados cuentan con una buena satisfacción laboral. Así mismo, el 93,75% de los sujetos que cuentan con otro trabajo de oficina presentan satisfacción laboral cifra que sobre pasa a personas con un solo trabajo remoto. La conciliación entre el ámbito laboral y la vida personal es uno de los principales determinantes que podrían generar una mayor influencia en la percepción en cuanto a satisfacción laboral, el apoyo social, el intercambio de información, la autonomía y el salario también se consideran como influyentes en la satisfacción laboral. El investigador concluye entonces que los diferentes recursos laborales influyen positivamente en lograr una mayor satisfacción laboral.

Aguilar et al. (2021), en un estudio realizado en Lima, tuvieron como objetivo estudiar la relación entre el teletrabajo y el funcionamiento gremial que los trabajadores asumieron en el entorno de emergencia sanitaria por coronavirus. La investigación es de enfoque cuantitativo, correlacional de corte transversal. La población fueron trabajadores peruanos por modalidad



virtual, con una muestra de 350 sujetos, para los cuales se desarrolló una encuesta compuesta por preguntas cerradas como abiertas que permitieron analizar las variables de satisfacción, agotamiento y desempeño laboral. Se obtuvo como resultado que un 76.2% de los encuestados se encuentran entre 25 a 39 años, y el otro 23.6% en un rango de 40 y 59 años, donde el 56% son mujeres, el 42,86% de los encuestados afirma ser “teletrabajadores obligados”. Se concluyó que entre los teletrabajadores forzados hay interacción positiva entre satisfacción y manejo laborales, además, el funcionamiento gremial se relaciona de manera negativa a la debilidad gremial y, al final, se identifica una interacción negativa entre balance trabajo y familia postración.

Palma et al. (2021) estableció como objetivo en su estudio el determinar si existe un efecto en las características y factores estresantes asociados al teletrabajo en el agotamiento y satisfacción laboral de los teletrabajadores, y su incidencia en el rendimiento de la organización. Por ello, la presente investigación se realiza con un alcance exploratorio, en una población conformada por trabajadores de empresas portuarias de la región del Bío-Bío de Chile. Los resultados revelan que el conflicto que existe dentro del hogar y el exceso de trabajo influyen en el cansancio del teletrabajo. Por otro lado, la satisfacción laboral solo presenta dificultades ante los conflictos en el hogar, sin embargo, se concluye que es la satisfacción la que finalmente perjudica al rendimiento dentro de la empresa.

Por otro lado, en una investigación realizada por Barreda et al. (2021), en Lima, presenta como objetivo principal identificar cómo de la percepción de las condiciones de teletrabajo influye en la satisfacción laboral de los docentes

durante la pandemia de la COVID 19, mediante un estudio descriptivo explicativo. La muestra se conformó por 103 profesores de posgrado en las carreras de finanzas, TI, operaciones, administración, ventas y marketing, a los cuales se creó encuestas por Google forms y entrevistas de modalidad no estructuradas. Dentro de los resultados, se obtuvo que el 75% de los encuestados considera que el teletrabajo incrementó sus horarios laborales mientras que el 25% refuta lo contrario. Por otro lado, el 78% se encuentra satisfecho con el tiempo dedicado al trabajo mientras que el 22% apoya lo contrario, el 40% considera que esta modalidad sí afectó el balance entre sus responsabilidades laboral y familiar, mientras que el 60% Considera que esta no se vio afectada. Se concluye que la percepción de las condiciones del teletrabajo sí influye positivamente en la satisfacción gremial de los maestros de posgrado a lo largo de la enfermedad pandémica por el coronavirus.

Soto (2020) ,en su investigación realizada en Lima, buscó determinar la relación entre el teletrabajo y la satisfacción laboral de los trabajadores en los juzgados laborales de la Corte de Justicia de Lima. Se empleó una metodología descriptiva correlacional, con una muestra de 92 sujetos; se aplicó técnicas de observación y análisis. Así mismo, aplicó una encuesta de escala tipo Likert. Los resultados muestran mediante el estadístico de Chi-cuadrado de Pearson un  $p < 0.000$ , concluyendo entonces que existe relación significativa entre teletrabajo y satisfacción laboral.

## **1.2 Bases Teóricas**

### **1.2.1 Variable Independiente: Teletrabajo**

La definición del teletrabajo fue planteada por Jack M. Nilles en el año 1973. Él utilizó la idea para representar que el trabajador se encuentra en espacio externos al área de trabajo y agregó, que para trabajar de esta forma se requiere la utilización de dispositivos mecánicos y modernos. Retrató el pensamiento como la peculiaridad cuando los representantes de grandes organizaciones podían trabajar fuera del lugar de trabajo, aunque no en casa, debido al extenso desarrollo del negocio de datos, trabajaron en instrumentos mecánicos y cambiaron las perspectivas sociales. Desde ese momento, la idea del teletrabajo se ha desarrollado y han surgido diversos enfoques del trabajo (Nilles, 1988).

Varios académicos se refieren al trabajo virtual de diferentes maneras, que van desde lugares de trabajo virtuales (Akkirman y Harris, 2005; Cascio, 2000), lugares de trabajo alternativos (Apgar, 1998), equipos virtuales (Townsend et al., 1998; Powell et al., 2004) y teletrabajo (Bailey y Kurland, 2002; Garad y Ismail, 2018). El componente coincidente entre estas diversas definiciones es estar realizando sus labores de manera virtual, impartiendo a través de dispositivos tecnológicos, donde los compañeros y toda la línea puedan trabajar en lugares disipados. Sea como fuere, las definiciones varían hasta cierto punto en la amplitud de la idea. Este aspecto ha sido descuidado en estudios previos que reconocían los lugares de trabajo virtuales que funcionan únicamente de forma virtual y no las organizaciones que tenían tanto oficinas físicas como virtuales (Bailey y Kurland, 2002; Sewell y Taskin, 2015). Incluso, al examinar la opinión de tener la oportunidad de teletrabajar

entre los trabajadores, este estudio alude a la idea como la peculiaridad de que los representantes tienen la opción deliberada y voluntaria de realizar sus labores fuera del lugar de trabajo habitual, es decir, fuera de sus oficinas.

Los antecedentes indican que, los escritores presentaron ventajas y desventajas del teletrabajo para la asociación, sus jefes y colegas. Los efectos jerárquicos podrían ser enfrentados en una consecuencia consolidada de los impactos experimentados entre patrones y subordinados.

Por consiguiente, una empresa podría encontrar beneficios como diferentes artistas dentro de las unidades y mantenerse al día con grados elevados de cumplimiento, tal y como mencionan Roos y Eeden (2008). Además, en la perspectiva de las organizaciones, los objetivos de la práctica del teletrabajo son principalmente: (1) disminución de los costes; (2) aumento de la eficiencia (Cascio, 2000; Baruch, 2000); (3) "Mayores ingresos"; (4) "Mayor apoyo a los clientes"; (5) "Acceso en los sectores empresariales mundiales" y (6) "ventajas naturales" (Cascio, 2000, pp.81-82). Sin embargo, debido a la razón de la investigación, las partes comprenderán principalmente las ventajas y desventajas experimentadas por los trabajadores.

En lo referente a los trabajadores y sus experiencias, se llegó a la conclusión que, para aumentar el grado de satisfacción laboral, se necesita implementar la modalidad del teletrabajo. Este descubrimiento está basado en un conjunto de beneficios expuestos en los antecedentes. Un resultado general es que la posibilidad de que los representantes trabajen a distancia funciona con una forma de vida superior, donde la cooperación entre el trabajo y la vida confidencial es vista por los trabajadores como más ajustada (Mahler, 2012; Madsen, 2003; JPSM, 2011; Gutierrez et al., 2018; Sewell y Taskin,

2015). Un resultado general es que la oportunidad de que los empleados trabajen a distancia facilita un mejor estilo de vida, donde la interacción entre el trabajo y la vida privada es percibida por los empleados como más equilibrados (Mahler, 2012; Madsen, 2003; JPMS, 2011; Gutierrez et al., 2018; Sewell y Taskin, 2015). Esto como resultado de tener la opción y la flexibilidad de decidir personalmente sobre el propio horario; para más detalles, Nakrošienė et al. (2019) encontró que los empleados consideraban que el teletrabajo era significativamente valioso en situaciones de enfermedad, cuando los propios empleados no son físicamente capaces de viajar al trabajo o en el caso que algún familiar deba ser atendido. En lugar de reportarse con licencia, el teletrabajo permitió que el empleado realice su trabajo, pero desde una ubicación remota. Agregando, en una relativa investigación de encuentros entre representantes aprobados para el teletrabajo y no aprobados, Caillier (2013) vio que: "Los teletrabajadores a los que se les negaba este plan de trabajo adaptable tenían metas revolucionarias más prominentes que los representantes que teletrabajan habitualmente y raramente" (p.84).

También se ha argumentado que el teletrabajo aumenta el nivel de productividad de los empleados, como resultado de un menor tiempo dedicado a los desplazamientos (Cascio, 2000); menos comunicación con los compañeros de trabajo (Nakrošienė et al., 2019); menos distracciones (JPMS, 2011; Bailey y Kurland, 2002); y un ambiente de trabajo más cómodo en general (Bailey y Kurland, 2002). Menos tiempo dedicado a los desplazamientos permite a los empleados dedicar más tiempo a lograr sus objetivos dentro de sus puestos de trabajo (Cascio, 2000). Del mismo modo,

menos comunicación con los compañeros de trabajo, menos distracciones, así como los entornos de trabajo cómodos, hacen que los empleados estén más concentrados (Bailey y Kurland, 2002; Sewell y Taskin, 2015; Nakrošienė et al., 2019). Auxiliar a estas afirmaciones, la Junta de Protección de Sistemas de Mérito de EE. UU. (2011) consideró que como el 83% de los teletrabajadores que participaron en su revisión reveló encuentros de una expansión en la eficiencia y la ejecución individual, así como la actividad de teletrabajo dio menos interrupciones. Estos descubrimientos se pueden combinar con dos de los diferentes descubrimientos de la Junta de Protección de Sistemas de Mérito de EE. UU. (2011). Para empezar, los individuos estimaban la adaptabilidad ya que podían diseñar su día como lo indicaban sus requisitos singulares, como cuando se sentían más útiles. Además, en segundo lugar, las personas consideraron el teletrabajo como un instrumento útil para trabajar de manera beneficiosa (JPSM, 2011).

Además, la capacidad de teletrabajar ha demostrado muchos beneficios para la integridad física (Madsen, 2003). Esto, como resultado combinado de la reducción de la tensión ejercida sobre el cuerpo tanto física como mentalmente. Los estudios muestran que los empleados experimentan un dolor físico minimizado como efecto de menos tiempo dedicado a los desplazamientos. Más concreto, menos tiempo en una posición incómoda en público el transporte conduce a la reducción del dolor físico en, por ejemplo, la espalda y el cuello (JPSM, 2011).

Las investigaciones también mostraron que los trabajadores experimentan una adaptabilidad más notable con el teletrabajo como ayuda de presión crítica (JPSM, 2011; Gutierrez et al., 2018). En conclusión, puede

ser que los beneficios combinados del teletrabajo faciliten, como permitir un mayor equilibrio en la vida personal y profesional, en última instancia, tiene un efecto positivo en la salud de los empleados ya que reducen las tensiones psicológicas.

Aunque el teletrabajo tiene varias características positivas, también tiene implicaciones negativas recopiladas por la investigación académica. Al igual que en el pasado, esta parte se ocupará de los mayores inconvenientes experimentados por los representantes. El hallazgo más abrumador, en contra de las afirmaciones introducidas en el pasado, es que los teleoperadores han encontrado el plan de juego de trabajo para dañar la armonía entre su vida laboral y personal (Crosbie y Moore, 2004).

Por consiguiente, se llegó a concluir que el teletrabajo afectaba tanto a la vida personal como laboral, ya que el límite entre ellos resultaba menos inequívoco cuando el hogar y la oficina se incorporaban en un resultado inmediato experimentado por los representantes era que desordenaba sobre a dónde ir relajarse cuando la casa no estaba generalmente aislada del entorno laboral (Crosbie y Moore, 2004). Además, según Bailey y Kurland (2002), esto afecta los niveles de eficiencia de los teleoperadores. En particular, sostuvieron que los representantes podían necesitar tiempo entre su vida laboral y la vida confidencial para calificar las diversas dificultades experimentadas en el trabajo y en la casa.

Por lo tanto, menos tiempo dedicado a la conducción cada vez que el teletrabajo provoca puertas abiertas perdidas para que los trabajadores vuelvan al centro, lo que influye en sus niveles de eficiencia. La productividad entre los teletrabajadores fue más investigada por la Junta de Protección de

Sistemas de Mérito de EE. UU. (2011), quien encontró “un impacto positivo o neutral en su productividad y rendimiento”. Según la Junta de Protección de Sistemas de Mérito de EE. UU. (2011), el impacto positivo fue tan leve que sacaron la conclusión de que el teletrabajo se sugiere como una buena estrategia para implementar en una organización para mantener los niveles de productividad, no necesariamente para aumentarla.

Por otra parte, la escritura pasada mostró una apuesta para que los teletrabajadores se encuentren con prácticas sociales o desconexión de expertos debido a que trabajan un poco fuera del lugar de trabajo por un período de tiempo más prolongado; por lo tanto, la disminución de la correspondencia cotidiana entre colaboradores y supervisores. En primer lugar, el aislamiento social alude a que los representantes se sienten imperceptibles en el entorno laboral y encuentran sensaciones de ángulos significativos ausentes en el entorno laboral, por ejemplo, el chisme de oficina (Bailey y Kurland, 2002; Crosbie y Moore, 2004; Mahler, 2012; Smith et al., 2018).

Además, el aislamiento competente alude a menos colaboraciones entre trabajadores, socios y supervisores; la desconexión de las correspondencias significativas con individuos en posiciones de gran alcance hizo la aprehensión de no ser considerado para los avances o premios diferentes (Cascio, 2000; Bailey y Kurland, 2002). El destacamento social y de expertos podría llevar a los representantes a estar menos satisfechos trabajando, haciendo que abandonen la organización o trabajen insatisfechos y sin motivación (Bailey y Kurland, 2002). No obstante, como reconocieron Bailey y Kurland (2002), tanto la desconexión social como la de los expertos



podría ser más generalizada en las asociaciones donde los representantes teletrabajan con mayor frecuencia, así como a tiempo completo.

Se propone que estos encuentros negativos, así como los positivos revelados antes, están igualmente conectados con diversas causas fundamentales, como factores adicionales que asumen una parte significativa en cómo un representante se encuentra con el teletrabajo. Estas aclaraciones se suman a encuentros abstractos, dependientes del individuo y la asociación, y no imparciales; apoyando la importancia de dar información adicional a la charla.

### **1.2.2 Variable dependiente: Satisfacción Laboral**

Según Fernández y Muñoz (2014), la satisfacción laboral se refiere al grado en que a los demás les gusta su trabajo y alude a una evaluación emocional que el trabajador hace de su propia labor, en relación a sus diversos rasgos o en su totalidad. La idea de extrañamiento, propia del enfoque humanista, y la idea monetaria de utilidad obtenida del trabajo, se relaciona con la satisfacción laboral. En cuanto a la relación del trabajo, la satisfacción laboral se caracteriza por ser más emotiva y tener una dirección precisa más fundamentada. La psicología, como campo de investigación para estudiar el comportamiento organizacional, está interesada en analizar dicho comportamiento en un aspecto positivo para la mejora de los resultados laborales deseados, sin embargo, siendo la satisfacción laboral un tema central de estudio.

Las empresas para mantenerse competitivas en el mercado desarrollan estrategias que ayudan a conseguir el éxito empresarial. Dichas estrategias centradas en la enseñanza y el liderazgo por estímulo, utilizando métodos para fomentar la persistencia en el comportamiento, son potenciales para lograr las metas (Salazar y Gutiérrez, 2016). Las organizaciones, particularmente las empresas, suelen beneficiarse al mejorar las estrategias exitosas proporcionando a los empleados incentivos deseables de satisfacción laboral las cuales se reflejan en el rendimiento de los empleados.

Un gran estudio sobre la fuerza laboral estadounidense indica que la efectividad en el lugar de trabajo (es decir, la flexibilidad en el lugar de trabajo, la participación en la toma de decisiones de la gerencia, el apoyo positivo de los compañeros de trabajo, las oportunidades de aprendizaje, el apoyo del supervisor para el éxito y la autonomía laboral) está relacionada con la satisfacción laboral general, el compromiso y retención (Kessler et al., 2020).

En el teletrabajo se tienen 2 tipos de aspectos en la satisfacción laboral, estos pueden ser positivos o negativos (Bailey y Kurland, 2002). Algunos investigadores encontraron efectos lineales de curva (Guimaraes y Dallow, 1999), mientras que algunos efectos de linealidad en forma de U invertida de la relación entre el trabajo remoto y la satisfacción laboral (Golden y Veiga, 2008). Esto significa que la satisfacción laboral caerá hasta el umbral de las horas de trabajo desde casa, lo que puede ser una guía para los gerentes y los propios colaboradores.

Según Gajendran y Harrison (2007), Charalampous et al. (2019) y Golden y Veiga (2008), un aumento de la intensidad del teletrabajo en un rango adecuado podría resultar en un crecimiento de los resultados

individuales, en términos de satisfacción laboral, desempeño y perspectivas de carrera percibidas. Si el teletrabajo no es lo suficientemente intenso, es probable que se produzca estrés de roles e intenciones de rotación. Además, la calidad y la cantidad de mediadores psicológicos, como la autonomía percibida, la calidad de las relaciones y los conflictos entre el trabajo y la familia (descritos más apropiadamente como relaciones entre el trabajo y la familia) pueden atenuar o debilitar los resultados individuales, y pueden aumentar. La figura 1 demuestra la relación entre la intensidad del teletrabajo, los mediadores psicológicos y los resultados individuales.

Existe una relación teórica entre las secciones y sirve como marco del método basado en pruebas de Gajendran y Harrison (2007), aplicaron soporte conceptual para el papel de la autonomía percibida, el conflicto trabajo-familia y la calidad de la relación, basados en modelos anteriores desarrollados por Allen et al. (2003) y Feldman y Gainey (1997). Los resultados individuales del teletrabajo también se derivan de tratamientos previos de las consecuencias del teletrabajo (Allen, Renn, et al., 2003).

La satisfacción laboral es una idea central en el discurso de gestión. Hay muchas facetas de este concepto, pero comúnmente se describe como las percepciones de los empleados sobre la insatisfacción y satisfacción en el trabajo (Spector, 1997; Roos y Eeden, 2008).

La implicancia más común de la satisfacción laboral se debe a los factores que la provocan. Spector (1985;1997) examinó el tema y con el fin de simplificar para futuras investigaciones, desarrolló el Trabajo Encuesta de Satisfacción (JSS por sus siglas en inglés) que consta de nueve factores que se concluye que tienen un impacto en el nivel experimentado de satisfacción

laboral entre los empleados. Estos factores son: (1) pago; (2) promoción; (3) supervisión; (4) beneficios complementarios: beneficios premium; (5) recompensas contingentes; (6) condiciones de operación; (7) compañeros de trabajo; (8) naturaleza del trabajo y (9) comunicación (Spector, 1985; 1997). Si bien este estudio se desarrolló en los años 90, los estudios realizados en la actualidad utilizan factores iguales o similares (Clark, 1997; Aziri, 2011; Raziq y Maulabakhsh, 2015). Por ejemplo, Aziri (2011) revisó la literatura publicada en el siglo XXI sobre la satisfacción laboral e identificó seis factores que influyen en la satisfacción laboral que son muy similares al Trabajo Encuesta de Satisfacción (JSS): (1) Tipo de puesto; (2) Salario; (3) Oportunidad de ascenso; (4) Liderazgo; (5) Grupo de trabajo; (6) Condiciones (pág. 81). La diferencia entre estos dos modelos es que el modelo de Spector (1985;1997) es más elaborado mientras que Aziri (2011) integraron algunos factores juntos. Sin embargo, las variables 'trabajo' o 'situación de la empresa' y 'colegas' o 'grupo de trabajo' son las más relevantes para este estudio de las percepciones de los empleados sobre el teletrabajo y su impacto en la satisfacción laboral. Como se detalla a continuación, estas variables se pueden agrupar utilizando el concepto de entornos.

Se ha descubierto que el ambiente de trabajo de una organización tiene un impacto significativo en la satisfacción laboral de los empleados. Raziq y Maulabakhsh (2015) explicaron cómo funcionan los entornos. Se puede dividir en dos dimensiones: obra y contexto (p. 718). La primera dimensión, 'trabajo', se refiere a trabajos tales como diversas características de trabajos y trabajos” (Raziq y Maulabakhsh, 2015, p. 718). Por otro lado, la segunda dimensión 'contexto' se refiere a 'condiciones físicas y sociales de trabajo' (Raziq y

Maulabakhsh, 2015, p. 718). En otras palabras, 'trabajo' se refiere al trabajo que se está realizando, y 'contexto' son las circunstancias que están en su entorno.

Se sabe que el entorno de trabajo, que incluye ambas dimensiones, tiene una correlación positiva con la satisfacción laboral. En particular, Raziq y Maulabakhsh (2015), identificaron lo que más preocupa a los empleados de hoy en día: las horas de trabajo, la seguridad en el trabajo, las relaciones con los colegas, el aprecio y la necesidad de una alta dirección (p. 723). Raziq y Maulabakhsh (2015) enfatizan lo importante que es para las organizaciones entender las necesidades de sus empleados, y que un ambiente de trabajo satisfactorio es una de esas prioridades.

Por lo que, para seguir siendo empleadores atractivos, se alienta a las empresas a garantizar que se cumplan sus expectativas sobre lo que los empleados perciben como adecuado o mejor para producir un trabajo satisfactorio (Raziq y Maulabakhsh, 2015).

Sin embargo, Oldham y Hackman (2010) creen que, debido a los cambios en los aspectos sociales del trabajo, el entorno y el entorno organizacional y competitivo, mantener buenas relaciones sociales en el lugar de trabajo es cada vez más importante para que los empleados experimenten una satisfacción laboral positiva (Oldham y Hackman, 2010).

Esto se define como el impacto de la actual economía de servicios. Aquí, la mayoría del empleo está en el sector de servicios y las relaciones sociales juegan un papel importante en la obtención de beneficios (Oldham y Hackman, 2010). Oldham y Hackman (2010) discuten la teoría del diseño del

trabajo (JCT por sus siglas en inglés) y sus complicaciones recientes debido a la naturaleza cambiante del trabajo 'normal'. La teoría del diseño de puestos explica cómo el nivel de motivación entre empleados depende de la estructura, o diseño, del trabajo mismo. Esto se centra en cinco tareas centrales distintivas: (1) diversidad de habilidades; (2) identidad de la tarea; (3) importancia de la tarea; (4) autonomía y (5) retroalimentación basada en el trabajo (Oldham y Hackman, 2010). Abarca varios aspectos del entorno laboral con una cuarta característica de la autonomía, que es el grado en que los empleados se sienten libres. Sin embargo, como mencionan Oldham y Hackman (2010), esta teoría ignora los aspectos sociales del lugar de trabajo, por lo tanto, cuestionaron la Teoría de las Características del trabajo (JCT), argumentando que es inapropiado para las organizaciones modernas porque ignora las necesidades sociales de los trabajadores de hoy. Este concepto es importante cuando se trata de la satisfacción laboral. Se sabe que los empleados motivados los hacen más felices (Oldham y Hackman 2010; Roos y Eeden, 2008; Stairs y Galpin, 2009). Así, integrando el tema de la motivación laboral en el discurso de la satisfacción laboral.

Para mantener la motivación laboral, la teoría del diseño del trabajo se considera solo como uno de los puntos centrales de discusión (Grant y Shin, 2012). Mencionado por Grant y Shin (2012). Otra perspectiva motivacional es la teoría de la autodeterminación. La teoría considera que la motivación se recupera de la forma en que los empleados conceptualizan el desempeño y los resultados simultáneamente, ya que considera que las circunstancias contextuales son importantes. Por lo que se consideran los dos aspectos del entorno laboral mencionados por Raziq y Maulabakhsh (2015). Para explicar

esto, se puede aplicar la teoría de la autodeterminación desarrollada por Ryan y Deci (2000) para explicar las fuentes comunes de motivación, ya sea que el sujeto sea un empleado o no. Para percibir una actividad como motivación para la participación, la teoría establece que los individuos tienen tres necesidades básicas que deben ser satisfechas: autonomía, competencia y conexión (Ryan y Deci, 2000).

Tomando como referencia a Grant y Shin (2012), la autonomía se relaciona con un sentido de elección y discreción, la competencia se relaciona con un sentido de ser competente y efectivo, y la conexión se relaciona con la conexión con otros y un sentido de pertenencia. En otras palabras, la teoría de la autodeterminación toma en consideración tanto la tarea del trabajo como la forma en que el empleado se relaciona con ella, la competencia, así como el contexto dentro del cual se realiza: autonomía y relación.

### **1.3 Definición de términos básicos**

#### **1.3.1 Teletrabajador**

Es una persona que realiza funciones del cargo utilizando tecnología, y puede realizar trabajos sin una ubicación específica y debe cumplir con un conjunto de requisitos para ser considerado un trabajador.

#### **1.3.2 Clima Laboral**

Grupo de características dentro de las empresas que calibran y definen cómo los empleados perciben su ambiente de trabajo.

#### **1.3.3 Teletrabajo**

Es la realización de actividades de trabajo que se desarrollan con herramientas tecnológicas y fuera del lugar de trabajo.

#### **1.3.4 Adaptación**

Es la capacidad de habituarse o amoldarse a los cambios continuos en diferentes aspectos o áreas.

#### **1.3.5 Satisfacción**

Es la sensación de felicidad que sienten las personas cuando han cumplido un deseo o han satisfecho una necesidad (Fernández y Muñoz, 2014).

#### **1.3.6 Influencia**

Es la sensación de felicidad que sienten las personas cuando han cumplido un deseo o han satisfecho una necesidad (Clark, 1997) .



## **CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES**

### **2.1 Formulación de hipótesis**

#### **2.1.1 Hipótesis General**

La percepción de las condiciones laborales en la modalidad de teletrabajo influye en la satisfacción laboral de los trabajadores en Chiclayo, 2022

#### **2.1.2 Hipótesis Específicos**

- La dimensión voluntariedad influye en la satisfacción laboral de los trabajadores en Chiclayo, 2022
- La dimensión jornada influye en la satisfacción laboral de los trabajadores en Chiclayo, 2022
- La dimensión infraestructura influye en la satisfacción laboral de los trabajadores en Chiclayo, 2022
- La dimensión personal influye en la satisfacción laboral de los trabajadores en Chiclayo, 2022
- La dimensión organizacional influye en la satisfacción laboral de los trabajadores en Chiclayo, 2022

### **2.2 Variables y definición operacional**

#### **2.2.1 Variable independiente: Teletrabajo**

El teletrabajo , según Nilles (1988), es el trabajo que realiza el operario, desde fuera de la oficina con el apoyo de las herramientas tecnológicas modernas, es por ello que se puede decir que, es aquella modalidad de trabajo que consiste en ejercer desde un espacio ajeno al espacio físico de la

empresa. Dentro de los acuerdos con el empleador, cumple con las funciones designadas por la organización a través de la virtualidad (Fernandez & Torres, 2016).

### **Dimensiones:**

- **Voluntariedad:** Considera si el teletrabajador se encuentra de acuerdo con brindar asistencia bajo esa modalidad.
- **Jornada:** Considera si se encuentra de acuerdo con el horario de trabajo establecido o si existe flexibilidad en el mismo para el desarrollo de sus labores.
- **Infraestructura:** Considera si el teletrabajador cuenta con los servicios necesarios para el funcionamiento adecuado de sus labores en la empresa, siendo estos, brindados por la misma.
- **Personal:** Considera el cómo es la relación del teletrabajador con respecto a su trabajo y compañeros.
- **Organizacional:** Considera si las condiciones laborales son óptimas por parte de la empresa y si se cumple con lo propuesto por la misma.

### **2.2.2 Variable dependiente: Satisfacción laboral**

De acuerdo a lo que mencionan Fernández y Muñoz (2014), es el grado en que a los operarios les agrada su ambiente laboral y en consecuencia indica un evaluador emocional que el trabajador hace de su propia labor dentro de la organización. Es por ello que la satisfacción laboral involucra al teletrabajador con la empresa y su compromiso con la misma, siendo

importante entonces, desarrollar las condiciones óptimas para que el ambiente en el que el colaborador actúa, sea adecuado.

### **Dimensiones**

- Desempeño laboral: Considera si el operador ha podido adaptarse en el desarrollo de sus labores bajo la modalidad virtual.
- Relaciones familiares: Considera si las relaciones familiares influyen negativamente al desarrollo de las actividades laborales en el horario laboral.
- Agotamiento laboral: Considera si el trabajador ha notado agotamiento en sus labores, producto del estrés que proviene de la carga en el hogar fusionada con la carga laboral.

**Tabla 1***Matriz de operacionalización de variables*

<b>VARIABLES</b>	<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>	<b>DIMENSIÓN</b>	<b>ESCALA DE MEDICIÓN</b>
Teletrabajo	El teletrabajo según Nilles (1988), es el trabajo que realiza el operario, desde fuera de la oficina con el apoyo de las herramientas tecnológicas modernas.	La variable teletrabajo será medida a través de las dimensiones voluntariedad, jornada, infraestructura, personal y organización, mediante una encuesta identifica la percepción del operario.	Voluntariedad Jornada Infraestructura Personal Organizacional	Ordinal
Satisfacción laboral	De acuerdo a lo que menciona Fernández y Muñoz (2014), es el grado en que a los operarios les agrada su ambiente laboral y en consecuencia indica un	La variable Satisfacción laboral será estudiada a través de las dimensiones desempeño laboral, relaciones familiares y agotamiento laboral mediante	Desempeño laboral Relaciones familiares	Ordinal

---

evaluador	una encuesta	
emocional que el	que pueda	
trabajador hace	identificar el nivel	Agotamiento
de su propia	de satisfacción	laboral
labor dentro de	en el trabajo.	
la organización.		

---

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **3.1 Diseño metodológico**

El presente estudio tiene como objetivo examinar la pregunta de investigación a través de descripciones de las respuestas de los empleados con el fin de recoger sus perspectivas y obtener una comprensión de su percepción del teletrabajo y su realidad.

Un estudio científico se basa en las percepciones del mundo, lo que es la realidad y el conocimiento (Bryman, 2016). Para captar esta idea, los conceptos ontología y epistemología deben usarse (Slevitch, 2011). La ontología es la comprensión de lo real; si la realidad es objetiva o si es dependiente de la mente humana, resultado de construcciones sociales (Slevitch, 2011). La comprensión de la realidad a su vez decide la perspectiva epistemológica, cómo la creencia de la que se crea el conocimiento que se obtiene sobre la realidad (Slevitch, 2011). Es por ello que el trabajo toma un diseño no experimental, porque se pretende estudiar ambas variables sin modificar el entorno de las mismas, pudiendo así observar su accionar en su ambiente, con un corte trasversal, porque la aplicación de la misma, será realizada en un lapso de tiempo determinado (Hernandez y Mendoza, 2018).

Este estudio sobre las percepciones de los trabajadores sobre el teletrabajo y la satisfacción laboral aplicó un método. Por lo tanto, la visión metodológica aplicada es que la realidad se construye socialmente (Bryman, 2016). Es por ello que la investigación es de tipo básica, puesto que, el propósito de esta investigación es abordar una pregunta ya estudiada y, a su vez, contribuir con conocimientos analíticos.

Como este estudio afirma que la percepción del teletrabajo es subjetiva y depende del empleado individual y organización, se observa la relevancia en proporcionar datos adicionales y aportar hallazgos al discurso. Así, la posición ontológica aplicada en este estudio es construccionista; la visión de que la realidad se construye socialmente (Bryman, 2016).

Por lo tanto, el estudio presenta un alcance descriptivo – correlacional, debido a que tiene como función describir las variable e identificar la asociación entre ambas (Ñaupas et al., 2018), y como consecuencia, la posición epistemológica es interpretativa, ya que el estudio considera la realidad como una construcción de las percepciones de los participantes; el conocimiento sobre la realidad se deriva de encontrar una comprensión de las percepciones de los participantes (Bryman, 2016). Es por ello que mediante un estudio de enfoque cuantitativo, se podrá demostrar mediante datos estadísticos, lo que se quiere plasmar a través de la teoría recopilada, como menciona (Hernandez y Mendoza, 2018), el enfoque cuantitativo, permite ser objetivos al momento de definir el problema y estructurarlo de tal modo que, el estudio involucre mayor formalización y delimitación de variables, con los pasos necesarios para poder rechazar o aceptar las hipótesis que el investigador se plantee. La regresión lineal es una de las herramientas utilizadas dentro del modelo cuantitativo, tiene como objetivo delimitar la relación que pueda existir entre la variable dependiente, haciendo predicciones de los efectos de la variable dependiente, siendo la variable independiente predictora de la primera(Cruz, 2012).

## **3.2 Diseño muestral**

### **3.2.1 Población**

Según Ñaupas et al. (2018), la población es la totalidad de las unidades de información que son involucradas por la investigación y que se determina por las características que el investigador desea estudiar. Es por ello que la población estuvo constituida por 122 trabajadores de una empresa del rubro telecomunicaciones en la provincia de Chiclayo.

#### **Criterio de inclusión**

- Colaboradores que respondieron todas las preguntas de las encuestas
- Colaboradores que aceptaron participar en este estudio

#### **Criterio de exclusión**

- Colaboradores que no respondieron todas las preguntas en las encuestas
- Colaboradores que no aceptaron participar en este estudio

### **3.2.2 Muestra**

La muestra se identificó con la población, es decir, fue aleatoria simple, esto debido al tamaño de la población. Para Hernandez y Mendoza (2018), la selección de los participantes no probabilísticos es por consecuencia del contexto del estudio y a la conveniencia del investigador siempre y cuando se cumplan los criterios representativos de la población. En este caso, se supuso que no era necesaria una muestra probabilística porque la muestra era pequeña y todos los empleados de la empresa eran fácilmente accesibles por medio de un enlace de aceptación.



### **3.3 Técnicas de recolección de datos**

El estudio se realizó mediante la realización de encuestas a 122 de una empresa del rubro telecomunicaciones de Chiclayo, con el objetivo de analizar sus percepciones de satisfacción laboral en relación con su oportunidad de teletrabajar. Estas encuestas se basaron en la semiestructura bastante flexible que incorporó algunos temas específicos para ser tratados de manera simultánea ya que los encuestados tienen libertad para responder a los asuntos planteados.

Los datos se recopilaron a través de Google Forms con la encuesta aplicada, para ser posteriormente procesados los datos. Se entregó el enlace correspondiente a cada una de las personas elegidas para este estudio luego de ser informadas sobre el mismo.

### **3.4 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información**

Para la codificación de datos recopilados de la presente investigación, se utilizó el programa SPSS. Este programa permitió obtener un mejor procesamiento y análisis de los datos adquiridos por la encuesta aplicada.

La principal técnica que se usó para la confiabilidad de la recopilación de datos fue el Alfa de Cronbach, logrando obtener un nivel adecuado en la confiabilidad de cada instrumento de estudio, el resultado de la aplicación por la muestra en estudio brindó un resultado de 0.822 en la variable teletrabajo y 0.852 en la variable satisfacción laboral, clasificándose como aceptables y confiables.

Teniendo como resultados positivos en confiabilidad, se buscó verificar con otro método si los datos son fiables y confiables por lo tanto se aplicó también la  $\omega$  de

McDonald teniendo como resultados positivos 0.828 para la variable teletrabajo y 0.852 en la variable satisfacción laboral.

Habiendo realizado las pruebas de confiabilidad de la información, se procedió a realizar las pruebas de normalidad mediante el análisis factorial de los datos aplicados a los 122 participantes, mediante la fórmula que corresponda.

Posteriormente, se procede a realizar la contrastación de hipótesis mediante la aplicación de correlación de Rho de Spearman o Pearson según corresponda, y así poder definir si se acepta la hipótesis alterna o se acepta a la hipótesis nula.

Una vez concluyendo con los análisis obtenidos de la comprobación de hipótesis, se aplica la regresión estadística para calcular la influencia entre la variable dependiente con la variable independiente.

### **Fiabilidad y validez**

Tomando en cuenta los resultados obtenidos, se ha optado por realizar el análisis estadístico de  $\alpha$  de Cronbach y  $\omega$  de McDonald, esto con el fin de obtener mayor certeza de la fiabilidad del instrumento.

### **Tabla 2**

*Análisis de fiabilidad de la variable "Teletrabajo"*

	Media	$\alpha$ de Cronbach	$\omega$ de McDonald
Teletrabajo	3.54	0.822	0.828

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 2, se expone la fiabilidad rescatada de la variable Teletrabajo mediante las pruebas estadísticas de  $\alpha$  de Cronbach y  $\omega$  de McDonald, dando como

resultados 0.822 y 0.828 respectivamente; siendo estos mayores a 0.7, por ello, se dice que la variable Teletrabajo es fiable.

### **Tabla 3**

#### *Análisis de fiabilidad de la variable "Satisfacción Laboral"*

	Media	$\alpha$ de Cronbach	$\omega$ de McDonald
Satisfacción Laboral	3.59	0.852	0.856

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 3, se expone la fiabilidad rescatada de la variable Satisfacción Laboral mediante las pruebas estadísticas de  $\alpha$  de Cronbach y  $\omega$  de McDonald, dando como resultados 0.852 y 0.856 respectivamente; siendo estos mayores a 0.7, por ello, se puede decir que la variable Teletrabajo es fiable.

Debido a los resultados anteriores, se puede decir que ambos instrumentos, tanto la encuesta de la variable Teletrabajo y la encuesta de Satisfacción son confiables. (Ver Anexo 2: Mapa de calor de Correlación)

### **3.5 Aspectos éticos**

En la presente investigación se contemplaron las normativas legales y éticas que respeten la propiedad intelectual, privacidad y respeto a las personas y/o instituciones participantes.

## CAPÍTULO IV RESULTADOS

### 4.1 Resultados de la investigación

Se presentan, a continuación, los resultados obtenidos por parte de las encuestas aplicadas a los trabajadores de una empresa del rubro telecomunicaciones en la provincia de Chiclayo. En este apartado, se pretenden conocer las características específicas de cada ítem.

**Tabla 4**

*Descriptivos de la variable Teletrabajo por ítems*

	Media	Mediana	Moda	Desviación estándar
1. ¿Desearía trabajar de forma híbrida (remoto y presencial)?	3.56	4.00	4.00	1.21
2. ¿Desea continuar con el teletrabajo?	3.66	4.00	4.00	1.06
3. ¿Prefiere el teletrabajo en lugar del trabajo presencial?	3.34	4.00	4.00	1.22
4. ¿Considera que las horas semanales de su jornada laboral son balanceadas?	3.61	4.00	4.00	1.00
5. ¿Está de acuerdo con la instauración de la modalidad de teletrabajo?	3.82	4.00	4.00	0.900
6. ¿Cuenta con la velocidad de internet necesaria para teletrabajar?	3.86	4.00	4.00	0.998
7. ¿La empresa le ha brindado los equipos necesarios para el teletrabajo?	3.42	4.00	4.00	1.15

8. ¿La empresa le ha brindado subsidios (ayuda económica) para pago de servicios (Ej.: ¿internet, luz) para teletrabajar?	2.95	3.00	4.00	1.24
9. ¿Le hace falta interactuar físicamente con sus compañeros o superiores?	3.35	4.00	4.00	1.10
10. ¿Considera que tiene sentimiento de aislamiento (no interactúa con otras personas)?	3.13	3.00	4.00	1.18
11. Al no tener que movilizarse a su oficina, ¿cuenta con más tiempo para otras actividades?	3.87	4.00	4.00	0.944
12. ¿Siente que trabaja más que antes?	3.49	4.00	4.00	1.05
13. ¿Está de acuerdo que a pesar de que esta teletrabajando, cuenta con tiempo para actividades recreativas?	3.64	4.00	4.00	0.891
14. ¿Cree usted que las reuniones por plataformas digitales (Ej.: Zoom, Meet, Teams) son eficientes?	3.68	4.00	4.00	0.981
16. ¿Le escriben o envían mensajes en horas no laborales?	3.72	4.00	4.00	0.902

*Nota: Elaboración propia*

En la tabla 4, se puede apreciar que todos los ítems presentan un comportamiento cercano a la media, en la cual se aprecia que no hay una dispersión de datos individuales que se separen de la media y sea significativo.

**Tabla 5***Descriptivos de la variable Satisfacción Laboral por ítems*

	Media	Mediana	Moda	Desviación estándar
1. ¿Considera que es capaz realizar sus tareas con normalidad en la modalidad de teletrabajo?	3.83	4.00	4.00	0.977
2. ¿Considera que es capaz de priorizar sus actividades laborales?	3.89	4.00	4.00	0.870
3. ¿Se considera un trabajador capaz de adaptarse y aprender?	4.11	4.00	4.00	0.870
4. ¿Considera que ha sido capaz de adaptarse al trabajo remoto para realizar sus tareas laborales?	3.88	4.00	4.00	0.950
5. ¿Considera que la cantidad de personas que habitan en su hogar permiten que usted realice sus actividades laborales con normalidad?	3.66	4.00	4.00	1.11
6. ¿Está de acuerdo que al teletrabajar se le exige más tiempo para actividades familiares?	3.47	4.00	4.00	0.972
7. ¿Está de acuerdo que las exigencias familiares afectan la concentración en el teletrabajo?	3.26	3.50	4.00	1.08
8. ¿Está de acuerdo con que teletrabajar es mejor debido a que lo mantiene cerca de su familia?	3.70	4.00	4.00	1.00

---

9. ¿Considera que desde que empezó a teletrabajar, los conflictos familiares no se han incrementado ni se han exacerbado?	3.48	4.00	4.00	1.05
10. ¿Si tiene una emergencia familiar deja de hacer su trabajo y se centra en su familia?	3.53	4.00	4.00	1.11
11. ¿Considera que tiene un espacio cómodo para concentrarse en trabajar desde casa?	3.91	4.00	4.00	0.996
12. ¿Considera que la carga laboral más la carga familiar no le afecta ?	3.51	4.00	4.00	1.02
13. ¿Considera que resulta más fácil concentrarse en la casa que en la oficina?	3.48	4.00	4.00	1.12
15. ¿Regularme he pensado en solicitar vacaciones y/o renunciar a causa del trabajo?	3.47	4.00	4.00	1.06
16. ¿Siente que descarga más enojo o fastidio del trabajo con su familia desde que empezó a teletrabajar?	3.18	3.00	4.00	1.13

*Nota: Elaboración propia*

En base a lo observado en la tabla 5, se puede apreciar que todos los ítems presentan un comportamiento cercano a la media, en la cual se aprecia que no hay una dispersión de datos significativo.

## 4.2 Análisis exploratorio

En el presente apartado, se busca resolver la coherencia de la información mostrada, resumiendo la información en tablas, en los cuales se mostrará el análisis factorial realizado y las pruebas de normalidad de los datos encontrados.

### 4.2.1 Análisis Factorial Confirmatorio

Se aplicó el análisis factorial para poder establecer la agrupación adecuada de las relaciones entre los elementos que conforman la variable.

**Tabla 6**

*Análisis Factorial de ambas Variables*

Factor	Indicador	Estimador	EE	Z	p
<b>Teletrabajo</b>	VOL1	0.583	0.1095	5,323	< .001
	VOL2	0.627	0.0956	6,554	< .001
	VOL3	0.799	0.1048	7,623	< .001
	J1	0.499	0.0901	5,539	< .001
	J2	0.595	0.0764	7,789	< .001
	INF1	0.601	0.0868	6,921	< .001
	INF2	0.615	0.1037	5,930	< .001
	INF3	0.452	0.1176	3,845	< .001
	PER1	0.197	0.1084	1,813	0.070
	PER2	0.317	0.1149	2,755	0.006
	PER3	0.583	0.0819	7,128	< .001
	PER4	0.282	0.1014	2,785	0.005
	PER5	0.509	0.0790	6,444	< .001
	ORG1	0.564	0.0861	6,547	< .001
<b>ORG2</b>	0.152	0.0990	1,541	<b>0.123</b>	
ORG3	0.296	0.0860	3,439	< .001	
<b>ORG4</b>	0.149	0.1045	1,424	<b>0.154</b>	
<b>Satisfacción Laboral</b>	DL1	0.669	0.0823	8,135	< .001
	DL2	0.584	0.0738	7,905	< .001
	DL3	0.527	0.0754	6,989	< .001
	DL4	0.679	0.0785	8,652	< .001
	RF1	0.732	0.0934	7,835	< .001



RF2	0.482	0.0882	5,468	< .001
RF3	0.286	0.1052	2,719	0.007
RF4	0.651	0.0846	7,694	< .001
RF5	0.466	0.0960	4,855	< .001
RF6	0.453	0.1042	4,353	< .001
RF7	0.652	0.0839	7,762	< .001
AGL1	0.487	0.0926	5,256	< .001
AGL2	0.640	0.0979	6,536	< .001
<b>AGL3</b>	0.107	0.1148	0.936	<b>0.349</b>
AGL4	0.212	0.1030	2,057	0.040
AGL5	0.207	0.1113	1,864	0.062
<b>AGL6</b>	0.141	0.1124	1,254	<b>0.210</b>

*Nota: Elaboración propia*

De la tabla 6, se entiende que de la agrupación en los ítems que conforman la variable teletrabajo, dos de los ítems aplicados (ORG2 y ORG4) no guardan relación con la variable Teletrabajo debido a que presentan un puntaje mayor a 0,05 (0,123 y 0,154 respectivamente), por lo que se descartan de la investigación.

Del mismo modo, se observa que en el conjunto de ítems que conforman la variable Satisfacción laboral, dos de ellos (AGL3 y AGL6), los cuales tampoco guardan relación, es por ello que se decidió descartarlos de la investigación.

## **Tabla 7**

### *Covarianzas de los Factores*

		<b>Estimador</b>	<b>EE</b>	<b>Z</b>	<b>p</b>
Factor 1	Factor 1	1.000 <sup>a</sup>			
	Factor 2	0.771	0.0540	14.3	< .001
Factor 2	Factor 2	1.000 <sup>a</sup>			

*Nota: <sup>a</sup> parámetro fijo.*

*Nota: Elaboración propia*

Respecto a la tabla 7, se entiende que la covarianza es adecuada, presentando un efecto significativo debido a refleja que no varían conjuntamente en proporción de sus medias aritméticas

### **Tabla 8**

#### *Prueba Para un Ajuste Exacto*

<b><math>\chi^2</math></b>	<b>gl</b>	<b>p</b>
1750	526	< .001

*Nota: Elaboración propia*

En la tabla 8, se puede interpretar como la prueba de ajuste adecuada para la aplicación de los instrumentos, siendo el p valor menor a 0.05.

### **Tabla 9**

#### *Medidas de Ajuste*

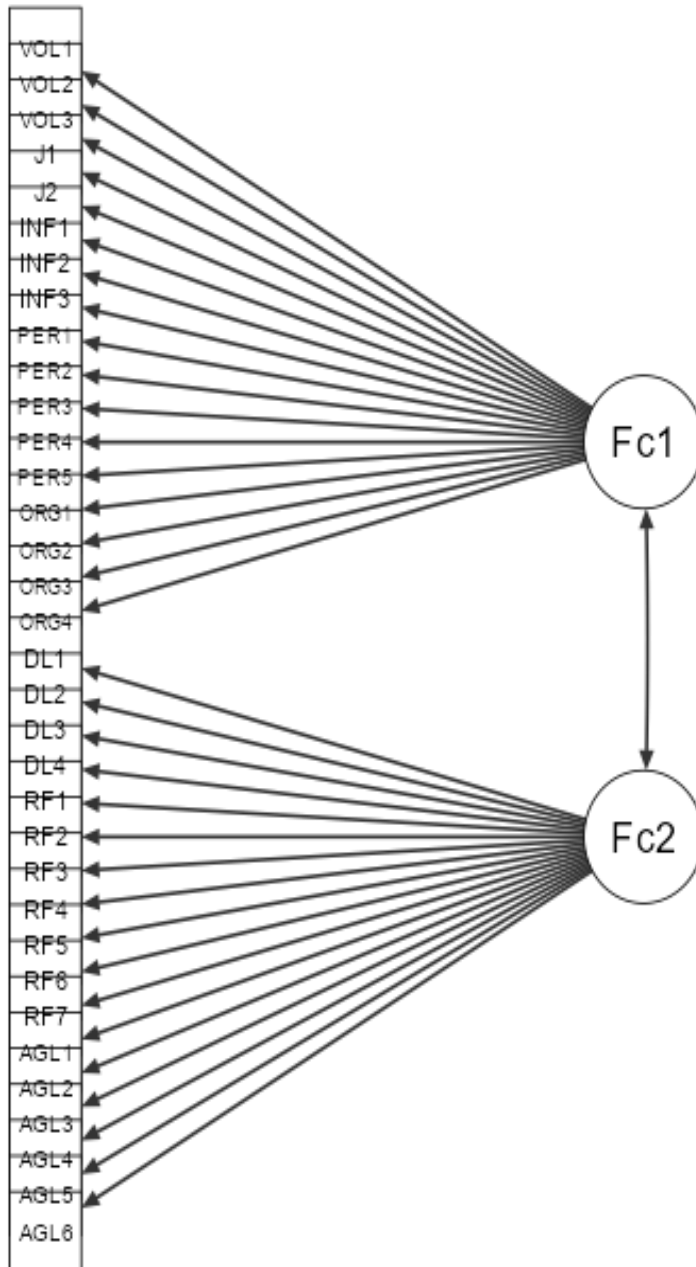
<b>CFI</b>	<b>TLI</b>	<b>RMSEA</b>	<b>IC 90% del RMSEA</b>	
			<b>Inferior</b>	<b>Superior</b>
0.397	0.357	0.138	0.131	0.145

*Nota: Elaboración propia*

Posteriormente en la tabla 9, se puede observar que las medidas de ajuste se apoyan dentro de las variables estudiadas.

**Figura 1**

*Diagrama de Flujo del Análisis Factorial Confirmatorio*



*Nota: Elaboración Propia*

La figura 1 se puede interpretar como la agrupación conveniente de las relaciones entre los ítems que conforman las variables Teletrabajo y Satisfacción Laboral.

#### 4.2.2 Análisis exploratorio de la variable: Teletrabajo

Mediante la aplicación de las pruebas de normalidad aplicada la variable Teletrabajo y sus dimensiones, se obtuvo que:

**Tabla 10**

*Pruebas de normalidad de la variable teletrabajo*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
TELETRABAJO	,094	122	,010
Voluntariedad	,199	122	,000
Jornada	,250	122	,000
Infraestructura	,158	122	,000
Personal	,138	122	,000
Organizacional	,251	122	,000

*Nota: Corrección de la significación de Lilliefors*

*Nota: Elaboración Propia*

Como se observa en los resultados obtenidos en la tabla 10, los datos no siguen una distribución normal, siendo entonces no paramétrica debido a que sigue una distribución menor al 0.05, razón por la cual, se aplicará el estadístico Rho de Spearman.

#### 4.2.3 Análisis exploratorio de la variable: Satisfacción Laboral

A través de las pruebas de normalidad en la variable Satisfacción Laboral y sus dimensiones, se pudo observar que:

**Tabla 11***Pruebas de normalidad de la variable teletrabajo*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
SATISFACCION	,096	122	,008
Desempeño laboral	,203	122	,000
Relaciones familiares	,106	122	,002
Agotamiento laboral	,150	122	,000

*Nota: Corrección de la significación de Lilliefors**Nota: Elaboración Propia*

Como se observa en la tabla 11, las pruebas de normalidad aplicadas, refieren que la presente muestra no sigue una distribución normal, siendo esta menor a 0.05, por lo tanto, presenta una distribución asimétrica y, por ende, se empleará el uso del estadístico Rho de Spearman.

### 4.3 Análisis descriptivo

Seguidamente, se muestra una síntesis de los datos de los cuestionarios empleados. Para un análisis adecuado y una comprensión factible se señala la información en tablas de frecuencias, segmentadas por las dimensiones de cada variable

#### 4.3.1 Análisis descriptivo de la variable: Teletrabajo

Para poder comprender la variable teletrabajo, se deben señalar los puntos establecidos en sus apartados generales, tales como:

**Tabla 12***Estadística descriptiva de la variable Teletrabajo*

	N	Media	Mediana	Moda	DE
<b>Voluntariedad</b>	122	3.52	3.83	4	0.92
<b>Jornada</b>	122	3.71	4	4	0.78

<b>Infraestructura</b>	122	3.41	3.67	4	0.87
<b>Personal</b>	122	3.5	3.6	4	0.68
<b>Organizacional</b>	122	3.7	4	4	0.72

*Nota: Elaboración Propia*

De acuerdo a lo referido por la tabla 12, se aplicó a un total de 122 trabajadores, presentando una desviación estándar que no se aleja de la media, por lo que se puede denotar que no existen muchos casos que se alejen de la media.

#### **4.3.2 Análisis descriptivo de la variable: Satisfacción Laboral**

Con respecto a los datos obtenidos de la aplicación de la variable Satisfacción Laboral y sus dimensiones, se tiene lo siguiente:

**Tabla 13**

*Estadística descriptiva de la variable Satisfacción Laboral*

	<b>N</b>	<b>Media</b>	<b>Mediana</b>	<b>Moda</b>	<b>DE</b>
<b>Desempeño laboral</b>	122	3.93	4.00	4.00	0.760
<b>Relaciones familiares</b>	122	3.57	3.57	4.00	0.695
<b>Agotamiento laboral</b>	122	3.41	3.50	4.00	0.735

*Nota: Elaboración Propia*

En lo que se puede observar de la tabla 13, se aplicó a un total de 122 trabajadores, presentando una desviación estándar que describe que los casos no se alejan de manera significativa de la media, presentando un comportamiento normal.

#### **4.4 Correlación de las variables y las dimensiones**

A continuación, se muestra el grado de correlación que existe entre las variables, como también el grado de correlación entre las dimensiones, mediante la aplicación del Rho de Spearman:

## Objetivo General:

Identificar la influencia de percepción de las condiciones laborales en la modalidad de teletrabajo en la satisfacción laboral de los trabajadores de Chiclayo, 2022.

Se obtuvieron los siguientes resultados:

## Contrastación de Hipótesis

Ho: La percepción de las condiciones laborales en la modalidad de teletrabajo no influye en la satisfacción laboral de los trabajadores en Chiclayo, 2022.

Ha: La percepción de las condiciones laborales en la modalidad de teletrabajo sí influye en la satisfacción laboral de los trabajadores en Chiclayo, 2022.

**Tabla 14**

*Correlación entre Teletrabajo y Satisfacción Laboral*

		Teletrabajo		Satisfacción Laboral	
Teletrabajo	Rho de Spearman	—		0.574	***
	valor p	—		<b>&lt; .001</b>	
Satisfacción Laboral	Rho de Spearman	0.574	***	—	
	valor p	<b>&lt; .001</b>		—	

*Nota: H<sub>a</sub> es correlación positiva*

*Nota: \* p < .05, \*\* p < .01, \*\*\* p < .001, a una cola*

De acuerdo a la tabla, se puede inferir que existe una relación significativa entre las variables Teletrabajo y Satisfacción Laboral, puesto que el p valor se manifiesta como menor a 0.05(p<0,001), a su vez, el coeficiente de correlación entre variables es considerable. (0.574). Por ende, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula, de lo cual se interpreta que, a medida que mejore la percepción de las

condiciones laborales en la modalidad de teletrabajo, también mejorará la satisfacción laboral de los trabajadores en Chiclayo, 2022.

**Tabla 15**

*Influencia de Teletrabajo sobre Satisfacción Laboral*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,627 <sup>a</sup>	0.393	0.388	0.456

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1   Regresión	16.202	1	16.202	77.764	,000 <sup>b</sup>
1   Residuo	25.002	120	0.208		
Total	41.205	121			

*Nota: variable independiente-Teletrabajo*

*Nota: variable dependiente-Satisfacción Laboral*

De acuerdo a la tabla 15, evidencian el análisis de una regresión lineal donde los índices de influencia es significancia menor a ,05 ( $p < 0,000$ ) donde se explica con un 39, 3% de satisfacción laboral de los trabajadores de Chiclayo, 2022. Se acepta la hipótesis alterna rechazando al nula, esto nos muestra que sí existe influencia significativa entre la variable independiente sobre la variable dependiente.

**Objetivo específico 1**

Identificar la influencia de la dimensión voluntariedad en la satisfacción laboral de los trabajadores en Chiclayo, 2022.

**Contrastación de hipótesis**

Ho: La dimensión voluntariedad no influye en la satisfacción laboral de los trabajadores en Chiclayo, 2022.



Ha: La dimensión voluntariedad sí influye en la satisfacción laboral de los trabajadores en Chiclayo, 2022.

**Tabla 16**

*Correlación entre la dimensión Voluntariedad y Satisfacción Laboral*

			Voluntariedad	Satisfacción
Rho de Spearman	Voluntariedad	Coeficiente de correlación	1,000	,441**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	122	122
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,441**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	122	122

*Nota: H<sub>a</sub> es correlación positiva*

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

Como se observa en la tabla 16, sí existe una correlación positiva entre la dimensión organización voluntariedad y la variable satisfacción laboral, puesto que la correlación de Spearman sugiere que el p valor es menor a 0,05 ( $p < 0.001$ ). También se puede observar que el efecto es mediano entre la dimensión voluntariedad y la variable de satisfacción laboral es de 0,411. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna, la cual indica que, sí existe influencia entre la consideración del teletrabajador ante la asistencia de la modalidad teletrabajo, con respecto a su satisfacción laboral.

**Tabla 17***Influencia de la dimensión Voluntariedad sobre Satisfacción Laboral*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,419 <sup>a</sup>	0.176	0.169	0.532

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1   Regresión	7.239	1	7.239	25.577	,000 <sup>b</sup>
1   Residuo	33.965	120	0.283		
Total	41.205	121			

*Nota: dimensión- voluntariedad*

*Nota: variable dependiente-Satisfacción Laboral*

Para saber si la satisfacción laboral está influenciada por la dimensión de voluntariedad, se llevó a cabo un análisis de regresión lineal, donde la tabla 17 evidencia que los índices de significancias son adecuados ya que el p valor es menos a 0.05 ( $p < ,000$ ) y que el teletrabajo explica el 18% de la satisfacción laboral de los trabajadores. Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula, interpretando estos porcentajes podemos decir entonces que la dimensión tiene influencia significativa sobre la variable dependiente.

**Objetivo específico 2**

Identificar la influencia de la dimensión jornada en la satisfacción laboral de los trabajadores en Chiclayo, 2022.

**Contrastación de hipótesis**

Ho: La dimensión jornada no influye en la satisfacción laboral de los trabajadores en Chiclayo, 2022.

Ha: La dimensión jornada sí influye en la satisfacción laboral de los trabajadores en Chiclayo, 2022.

**Tabla 18**

*Correlación entre la dimensión Jornada y la variable Satisfacción Laboral*

			Jornada	Satisfacción
Rho de Spearman	Jornada	Coefficiente de correlación	1,000	,479**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	satisfacción	N	122	122
		Coefficiente de correlación	,479**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	122	122

*Nota: H<sub>a</sub> es correlación positiva*

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

De acuerdo con la tabla 18, se menciona que, sí existe relación entre la dimensión Jornada y la variable Satisfacción Laboral, debido a que los resultados indican que el p valor es menor al 0.05, llegando a mostrar dentro de su coeficiente de correlación, un 0,479 dentro de la variable satisfacción laboral; lo que indica un efecto moderado.

**Tabla 19**

*Influencia de la dimensión Jornada sobre Satisfacción Laboral*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación		
1	,508 <sup>a</sup>	0.258	0.252	0.505		
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	10.634	1	10.634	41.742	,000 <sup>b</sup>
	Residuo	30.571	120	0.255		
	Total	41.205	121			

*Nota: predictores- Jornada*

*Nota: variable dependiente-Satisfacción Laboral*

De acuerdo a la tabla 19, los resultados evidencian que todos los índices de significancia son convenientes, donde la dimensión Jornada laboral de los trabajadores explican el 26 % de la satisfacción laboral ya que el p valor es menor a 0,05 ( $p < 0,000$ ).

### Objetivo específico 3

Identificar la influencia de la dimensión infraestructura en la satisfacción laboral de los trabajadores en Chiclayo, 2022.

### Contrastación de hipótesis

**Ho:** La dimensión infraestructura no influye en la satisfacción laboral de los trabajadores en Chiclayo, 2022.

**Ha:** La dimensión infraestructura sí influye en la satisfacción laboral de los trabajadores en Chiclayo, 2022.

**Tabla 20**

*Correlación entre la dimensión Infraestructura y la variable Satisfacción Laboral*

			Infraestructura	Satisfacción
Rho de Spearman	Infraestructura	Coefficiente de correlación	1,000	,397**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Satisfacción	N	122	122
		Coefficiente de correlación	,397**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	122	122

*Nota: H<sub>a</sub> es correlación positiva*

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

En la tabla 20, se observa que, sí existe relación entre la dimensión infraestructura con la variable satisfacción laboral, ya que el p valor es menor a 0.005, además de presentar una un coeficiente de correlación de 0,397; lo que indica que indica que presenta un efecto moderado.

**Tabla 21**

*Influenciad de la dimensión Infraestructura*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación		
1	,372 <sup>a</sup>	0.139	0.132	0.544		
Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.	
1	Regresión	5.715	1	5.715	19.323	,000 <sup>b</sup>
	Residuo	35.490	120	0.296		
	Total	41.205	121			

*Nota: Predictor- infraestructura*

*Nota: variable dependiente-Satisfacción Laboral*

Para saber si la satisfacción laboral está influenciada por la infraestructura, se realizó un análisis de regresión lineal, donde los resultados muestran que la dimensión predictora explica el 13,9% de la variable dependiente, es decir que existe una influencia significativa, por ello se acepta la hipótesis altera y se rechaza la nula.

**Objetivo específico 4**

Identificar la influencia de la dimensión personal en la satisfacción laboral de los trabajadores en Chiclayo, 2022.

**Contrastación de hipótesis**

Ho: La dimensión personal no influye en la satisfacción laboral de los trabajadores en Chiclayo, 2022.

Ha: La dimensión personal sí influye en la satisfacción laboral de los trabajadores en Chiclayo, 2022.

**Tabla 22**

*Correlación entre la dimensión Personal y la variable Satisfacción Laboral*

			Personal	Satisfacción
Rho de Spearman	Personal	Coefficiente de correlación	1,000	,495**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Satisfacción	N	122	122
		Coefficiente de correlación	,495**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	122	122

*Nota: H<sub>a</sub> es correlación positiva*

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

Como refiere la tabla 22, existe relación significativa entre la dimensión Personal y la variable Satisfacción, debido a que su p valor es menor al 0,05, razón, con un coeficiente de relación del 0,495, denotando la correlación entre las variables.

Por lo tanto, mientras mejor sea la relación del teletrabajador con respecto a su trabajo y compañeros mejor será su satisfacción laboral.

**Tabla 23**

*Influencia de la dimensión Personal sobre Satisfacción Laboral*

R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación			
,564 <sup>a</sup>	0.318	0.312	0.484			
Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.	
1   Regresión	13.091	1	13.091	55.881	,000 <sup>b</sup>	

Residuo	28.113	120	0.234
Total	41.205	121	

*Nota: predictor- personal*

*Nota: variable dependiente-Satisfacción Laboral*

Se utilizó el análisis de regresión lineal para poder saber si existe influencia de la dimensión sobre la variable dependiente, donde los resultados nos muestran que el predictor personal explica el 31,8% de la satisfacción laboral. Se acepta la hipótesis alteran y se rechaza la nula, ya que existe influencia significativa de una sobre la otra.

### **Objetivo específico 5**

Identificar la influencia de la dimensión organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores en Chiclayo, 2022.

### **Contrastación de hipótesis**

Ho: La dimensión organizacional no influye en la satisfacción laboral de los trabajadores en Chiclayo, 2022.

Ha: La dimensión organizacional sí influye en la satisfacción laboral de los trabajadores en Chiclayo, 2022

### **Tabla 24**

*Correlación entre la dimensión Organizacional y la variable Satisfacción Laboral*

			Organizacional	satisfacción
Rho de Spearman	Organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,290**
		Sig. (bilateral)	.	,001
	N		122	122
	satisfacción	Coefficiente de correlación	,290**	1,000

	Sig. (bilateral)	,001	.
	N	122	122

*Nota: H<sub>a</sub> es correlación positiva*

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

Como se puede observar en la tabla 19, existe relación entre la dimensión Organizacional y la variable Satisfacción Laboral, la cual se ve reflejada a través del p valor, el cual supera el 0,05; además de presentar un coeficiente de correlación de 0.290, por lo que se interpreta como un efecto débil.

## Tabla 25

### Influencia de la dimensión Organizacional

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación		
1	,368 <sup>a</sup>	0.135	0.128	0.545		
Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.	
1	Regresión	5.578	1	5.578	18.789	,000 <sup>b</sup>
	Residuo	35.626	120	0.297		
	Total	41.205	121			

*Nota: predictor- organizacional*

*Nota: variable dependiente-Satisfacción Laboral*

Para saber si la satisfacción laboral está influenciada por la dimensión organizacional, se llevó a cabo un análisis de regresión, donde la tabla 25 evidencia que los índices de significancia son adecuados, ya que el valor es menos a 0,005 ( $p < 0,000$ ) y que el teletrabajo comprende el 13,5% de la satisfacción laboral de los trabajadores. Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula.



## CAPÍTULO V DISCUSIÓN

Las organizaciones desean mantenerse y deben buscar estrategias para lograr el éxito de manera que, con estas herramientas se beneficien los colaboradores (satisfacción en el trabajo, por ejemplo) y las mismas empresas (Woolfolk, 2010). Igualmente, Jacob et al. (2008) comentaron que, la efectividad del trabajo y la satisfacción laboral dependerá del entorno, la toma de decisiones, autonomía, la supervisión, las oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional. Además, se ha considerado a la satisfacción del personal como una variable central de la gestión de las entidades porque son las percepciones y sentimientos de las personas de sus puestos laborales, tiene la capacidad de incrementar el desempeño, eficiencia entre otros beneficios de los usuarios (Spector, 1997; Roos y Eeden, 2008).

De acuerdo con el objetivo general, se demostró la influencia de la percepción de las condiciones laborales en la modalidad de teletrabajo en la satisfacción laboral. Por lo tanto, se comprueba la hipótesis general y esto significa que el personal tendrá un alto nivel de conformidad respecto a su ambiente de trabajo, bienestar y felicidad en relación al desempeño en ese entorno a medida que se les brinde los recursos y condiciones adecuados para sentirse motivados y cumplir con sus funciones o responsabilidades.

De la misma manera, Moreno (2019), Barreda (2021) y Soto (2021) encontraron influencia de las condiciones del teletrabajo en la satisfacción de los empleados porque argumentaron en su estudio que, el teletrabajo ha mejorado la calidad de

vida del personal debido a sus múltiples beneficios y herramientas de trabajo brindadas por la organización.

Cabe señalar que, el teletrabajo tiene efectos positivos como negativos en la satisfacción laboral (Bailey y Kurland, 2002). Otros autores han concluido que el entorno de trabajo tiene un impacto significativo en la satisfacción laboral (Raziq y Maulabakhsh, 2015), siendo fundamental ofrecer experiencias positivas a los colaboradores y condiciones que incrementen su bienestar en el entorno de trabajo. Ante los resultados anteriormente mencionados, Gajendran y Harrison (2007), Charalampous et al. (2019) y Golden y Veiga (2008) señalaron que un incremento de la intensidad del teletrabajo en un rango correcto resultaría en un aumento de los resultados individuales, en término de satisfacción en el trabajo, desempeño y perspectivas de carrera percibidas.

Roos y Van Eeden (2018) argumentaron que una entidad encontraría beneficios como resultados favorables, cumplimiento, rendimiento por parte de su personal, así como incremento de la eficiencia, mayor rentabilidad, mayor apoyo a los usuarios, etc (Cascio, 2000; Baruch, 2000). En esa misma línea, la implementación de la modalidad del teletrabajo contribuiría al incremento de la satisfacción en el personal; por lo tanto, esta modalidad trae consigo efectos positivos y equilibrio en la vida personal, profesional, social y académica de las personas (Gutierrez et al., 2018).

De acuerdo con el primer objetivo específico, se obtuvo que, sí existe una correlación positiva entre la dimensión organización voluntariedad y la variable satisfacción laboral, puesto que la correlación de Spearman sugiere que el p valor

es menor a 0,05( $p < 0.001$ ). También se puede observar que el efecto es mediano entre la dimensión voluntariedad y la variable de satisfacción laboral es de 0,411.

De acuerdo al estudio realizado por Moreno et al. (2018), concluyeron que el teletrabajo beneficia la calidad de vida de los trabajadores, por lo que se deduce que la elección de mantener este tipo de trabajo, genera satisfacción no solo a nivel laboral. Estos resultados, también se asemejan con lo que refiere Aguilar et al. (2021), quienes concluyeron que, entre los teletrabajadores forzados hay interacción positiva entre satisfacción y manejo laborales, lo que da a entender que si existe influencia al momento de adaptarse a esta modalidad de manera voluntaria, con la satisfacción laboral y el manejo de labores.

Es por ello que Grant y Shin (2012) ,en su teoría, argumentan la importancia de la autonomía como la capacidad para decidir propias decisiones, la competencia como la habilidad de lograr diferentes objetivos y relación a los sentimientos de vinculación con los demás del trabajo.

Aunado a lo anterior, se ha demostrado en diversas investigaciones que el teletrabajo afecta la vida personal y laboral (Crosbie y Moore, 2004), pues las personas necesitan tiempo y equilibrio entre su vida personal y privada para crear una distinción entre los diferentes desafíos experimentados en el trabajo y en el hogar. Es importante precisar también que el teletrabajo trajo consigo diferentes ventajas y desventajas presentadas por los académicos también, se evidenció los efectos de este en la satisfacción de los colaboradores.

Por otra parte, el segundo objetivo específico advierte que, si existe relación entre la dimensión Jornada y la variable Satisfacción Laboral, debido a que los resultados

indican que el p valor es menor al 0.05, llegando a mostrar dentro de su coeficiente de correlación, un 0,479 dentro de la variable satisfacción laboral; lo que indica un efecto moderado.

Esto se relaciona con lo que nos menciona Palma et al. (2021), con respecto a la satisfacción laboral puesto que, el no manejar bien los horarios también genera dificultades en los conflictos en el hogar y a su vez, al rendimiento en el rendimiento del mismo.

Para Nakrošienė et al. (2019), es muy importante considerar la influencia de la flexibilidad de decidir los horarios en la satisfacción de los colaboradores, además, la oportunidad de manejar los tiempos para dedicarle al trabajo y familia resulta fundamental para el personal. También hay que considerar lo que mencionan Bailey y Kurland (2002), puesto que no definir bien las jornadas, afecta los niveles de eficiencia de los teleoperadores.

Así mismo, el tercer objetivo específico nos menciona que sí existe relación entre la dimensión infraestructura con la variable satisfacción laboral, ya que el p valor es menor a 0.005, además de presentar una un coeficiente de correlación de 0,397; lo que indica que indica que presenta un efecto moderado.

Esto se asemeja a lo que plantean Palma et al. (2021), a través de su estudio, puesto que revelaron que el conflicto que existe dentro del hogar y el exceso de trabajo influyen en el cansancio del teletrabajo, razón por la cual es importante brindar las comodidades necesarias para mejorar la satisfacción del teleoperador.

Considerar también lo que refieren Bailey y Kurland (2002) en su teoría, pues defienden que el teletrabajo es un ambiente más cómodo en general, por lo cual se

plantea que para potenciar el nivel de satisfacción laboral, se debe efectuar la modalidad del teletrabajo.

Posteriormente, el cuarto objetivo específico recalca que existe relación significativa entre la dimensión Personal y la variable Satisfacción, debido a que su p valor es menor al 0,05, razón, con un coeficiente de relación del 0,495, denotando la correlación entre las variables.

Por lo tanto, mientras mejor sea la relación del teletrabajador con respecto a su trabajo y compañeros mejor será su satisfacción laboral.

De la misma manera, Aguilar et al. (2021) refiere que, lograr el equilibrio entre el trabajo y familia es fundamental para conseguir la satisfacción de las personas, lo que se entiende que el trabajador puede relacionarse tanto en la empresa, como también como con su familia, y que esto a su vez, le genera satisfacción dentro de la empresa.

Asimismo, el Ministerio Federal de Agricultura, Regiones y Turismo de México (2018) afirmó que el teletrabajo produce una mejor calidad del trabajo debido a una mejor concentración, menos distracciones y menos tiempos de conducción a la oficina y, por lo tanto, ahorra tiempo para realizar el trabajo.

Caillier (2013) argumenta que, los colaboradores quienes no tienen esta oportunidad aumentan más su deseo de rotación. En ese orden de idas se ha demostrado que el teletrabajo incrementa el nivel de productividad como resultado de un menor tiempo dedicado a los desplazamientos y menos comunicación o distracción con los compañeros (Cascio, 2000; Nakrošienė et al., 2019; Bailey y Kurland, 2002). Por lo tanto, se refuerza la idea que las personas valoran la

flexibilidad porque planifican su día de acuerdo con sus necesidades individuales y consideran el teletrabajo como una herramienta de alta productividad ((Junta de Protección de Sistemas de Mérito de EE. UU., 2011)).

Para concluir, el quinto objetivo específico nos confiere que existe relación entre la dimensión Organizacional y la variable Satisfacción Laboral, la cual se ve reflejada a través del p valor, el cual supera el 0,05; además de presentar un coeficiente de correlación de 0.290, por lo que se interpreta como un efecto débil.

Estos resultados se ven reflejados con lo que nos mencionan Grant y Shin (2012) así como Raziq y Maulabakhsh (2015) en sus teorías, puesto que, resaltan palabras clave que contribuyen en la satisfacción de los colaboradores como la motivación basada en la teoría de la autodeterminación (Ryan y Deci, 2000) que explica cumplir con las necesidades del personal como la autonomía, competencia y relación.

Ante ello, Raqiz y Maulabakhsh (2015) identificaron las preocupaciones de los colaboradores como el horario de trabajo, seguridad, relaciones interpersonales con los integrantes de una organización, siendo importante comprender las necesidades de su personal y de brindar un entorno satisfactorio.

Por ende, en esta investigación se logró demostrar la influencia de las condiciones del teletrabajo en la satisfacción de los empleados de una empresa del rubro telecomunicaciones en la provincia de Chiclayo desde su percepción, de manera que, las empresas establezcan acciones de mejora.

## CONCLUSIONES

Las dimensiones jornada y personal demostraron influencia en la satisfacción del trabajo porque los horarios de trabajo y aislamiento, así como oportunidad de realizar actividades familiares o personales contribuyeron al bienestar de los colaboradores.

No obstante, las dimensiones voluntariedad, infraestructura y organizacional no influyeron en la satisfacción del personal, ya que para el personal estas dimensiones no explicarían su grado de felicidad y comodidad en la empresa. Es decir, esta modalidad de trabajo permite contar con el equipamiento como velocidad de internet y las coordinaciones en el teletrabajo no son importantes para conseguir la satisfacción laboral.

El teletrabajo tiene influencia en la satisfacción del trabajo desde la percepción de los colaboradores. Por lo tanto, se concluye que, mientras mejor sea la percepción de los trabajadores de una empresa del rubro telecomunicaciones en la provincia de Chiclayo respecto a sus condiciones laborales, mejor será también su satisfacción laboral.

Se concluye que la dimensión voluntariedad presenta una relación directa y significativa con respecto a la variable Satisfacción Laboral, con un coeficiente de relación de 0,411. Por lo tanto, a mayor grado de autonomía tenga el teletrabajador, mayor será su satisfacción con respecto a sus labores dentro de la empresa.

Respecto a la dimensión Jornada, se concluye que existe influencia significativa hacia la variable Satisfacción Laboral, debido a que presenta un coeficiente de correlación de 0,479, lo que implica que, a mayor grado de libertad al momento de elegir sus horarios, mayor será su satisfacción laboral.

Se concluye que la dimensión Infraestructura presenta un grado de relación con la variable Satisfacción Laboral significativa, siendo su coeficiente de correlación 0,397.

Se concluye que, sí existe relación entre la dimensión personal y la variable Satisfacción laboral, por lo tanto, la oportunidad de realizar actividades familiares o personales contribuyen al bienestar de los colaboradores.

Finalmente, existe relación entre la dimensión organización y la variable satisfacción laboral con un coeficiente de correlación de 0.290; se puede concluir que, existe influencia significativa entre dicha dimensión con un 13,5%.



## RECOMENDACIONES

Se recomienda ofrecer experiencias positivas a los trabajadores de una empresa del rubro telecomunicaciones en la provincia de Chiclayo y mejorar las condiciones con esta modalidad de trabajo para que cumplan eficientemente sus responsabilidades y se sientan cómodos en la empresa.

Se recomienda, también, continuar con la gestión para brindar autonomía, motivación y responsabilidad en los horarios, además, brindar las facilidades con el objetivo de equilibrar la vida profesional como personal con el propósito de cumplir con las tareas programadas por la organización.

Se recomienda continuar con esta modalidad de trabajo mediante la flexibilidad de horarios, conexión desde cualquier sitio para realizar las funciones, brindar más accesibilidad para llegar a ser puntuales y responsables con respecto a las horas laborales establecidas.

Se recomienda brindar las herramientas necesarias para generar mayor facilidad a los colaboradores en cumplir con sus funciones, así como la evaluación por resultados o reuniones virtuales para fomentar mayores niveles de satisfacción laboral en los empleados

Se recomienda, también, seguir con el desarrollo de estándares de evaluación, de control y seguimiento con el objetivo de supervisar los avances y progresos de esta modalidad.

Así mismo, se recomienda indagar a través de su personal qué otros factores o dimensiones si influyen en la satisfacción en el entorno laboral dentro de la

organización, y qué instrumentos son necesarios según su perspectiva para mejorar las condiciones de trabajo.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

Aguilar, C. M., Jumpa Correa, S., & Martínez Quispe, L. L. (2021). *El teletrabajo y su relación con el desempeño laboral*. <https://repositorio.esan.edu.pe///handle/20.500.12640/2394>

Akkirman, A., & Harris, D. (2005). Organizational communication satisfaction in the virtual workplace. *Journal of Management Development*, 24(5), 397-409. <https://doi.org/10.1108/02621710510598427>

Allen, D. G., Renn, R. W., & Griffeth, R. W. (2003). THE IMPACT OF TELECOMMUTING DESIGN ON SOCIAL SYSTEMS, SELF-REGULATION, AND ROLE BOUNDARIES. En *Research in Personnel and Human Resources Management* (Vol. 22, pp. 125-163). Emerald Group Publishing Limited. [https://doi.org/10.1016/S0742-7301\(03\)22003-X](https://doi.org/10.1016/S0742-7301(03)22003-X)

Allen, D. G., Shore, L. M., & Griffeth, R. W. (2003). The Role of Perceived Organizational Support and Supportive Human Resource Practices in the Turnover Process. *Journal of Management*, 29(1), 99-118. <https://doi.org/10.1177/014920630302900107>

Apgar, M. (1998). The Alternative Workplace: Changing Where and How People Work. *Harvard Business Review*, 76(3). <https://hbr.org/1998/05/the-alternative-workplace-changing-where-and-how-people-work>

Aziri, B. (2011). *JOB SATISFACTION: A LITERATURE REVIEW*. 3(4).

Bailey, D. E., & Kurland, N. B. (2002). A Review of Telework Research: Findings, New Directions, and Lessons for the Study of Modern Work. *Journal of Organizational Behavior*, 23(4), 383-400.

Barreda, S. E., Escalante, A. del C., & Picoy, A. M. I. (2021). *Influencia de la percepción de las condiciones del trabajo no presencial en la satisfacción laboral de los profesores de posgrado durante la pandemia por la COVID-19*. <https://repositorio.esan.edu.pe///handle/20.500.12640/2748>

Baruch, Y. (2000). *Teleworking: Benefits and pitfalls as perceived by professionals and managers*. 15(1), 34-49. <https://doi.org/10.1111/1468-005X.00063>

Bryman, A. (2016). *Social Research Methods*. Oxford University Press.

Caillier, J. G. (2013). Are Teleworkers Less Likely to Report Leave Intentions in the United States Federal Government Than Non-teleworkers Are? *The American Review of Public Administration*, 43(1), 72-88. <https://doi.org/10.1177/0275074011425084>

Cascio, W. (2000). Managing a virtual workplace. *Academy of Management Perspectives*, 14(3), 81-90. <https://doi.org/10.5465/ame.2000.4468068>

Charalampous, M., Grant, C. A., Tramontano, C., & Michailidis, E. (2019). Systematically reviewing remote e-workers' well-being at work: A multidimensional approach. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 28(1), 51-73. <https://doi.org/10.1080/1359432X.2018.1541886>

Clark, A. (1997). Job satisfaction and gender: Why are women so happy at work? *Labour Economics*, 4(4), 341-372. [https://doi.org/10.1016/S0927-5371\(97\)00010-9](https://doi.org/10.1016/S0927-5371(97)00010-9)

Crosbie, T., & Moore, J. (2004). Work–life Balance and Working from Home. *Social Policy and Society*, 3(3), 223-233. <https://doi.org/10.1017/S1474746404001733>

DIANA JAZMÍN CRUZ ARMENTA. (2012). *UN ANÁLISIS PARCIAL EN LAS PREPARATORIAS DE LA BUAP EN LAS MATERIAS DE MATEMÁTICAS EN EL 2010* [Para optar el grado de Licenciado en Matemáticas, BENEMÉRITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA]. <https://www.fcfm.buap.mx/assets/docs/docencia/tesis/matematicas/DianaJazminCruzArmenta.pdf>

El Peruano. (2020, marzo 15). *Gobierno declara estado de emergencia nacional y aislamiento social obligatorio por 15 días*. <https://elperuano.pe/noticia/92075-gobierno-declara-estado-de-emergencia-nacional-y-aislamiento-social-obligatorio-por-15-dias>

- Feldman, D. C., & Gainey, T. W. (1997). Patterns of telecommuting and their consequences: Framing the research agenda. *Human Resource Management Review*, 7(4), 369-388. [https://doi.org/10.1016/S1053-4822\(97\)90025-5](https://doi.org/10.1016/S1053-4822(97)90025-5)
- Fernandez, A. C., & Torres, A. G. (2016). El Teletrabajo: Una Innovadora Forma de Organización del Trabajo, una Herramienta de Inclusión Laboral y su Regulación Jurídica en el Perú. *Derecho & Sociedad*, 46, 95-109.
- Fernández, E., & Muñoz, R. (2014). Job Satisfaction. En A. Michalos (Ed.), *Encyclopedia of Quality of Life and Well-Being Research* (pp. 3451-3454). Springer Netherlands. [https://doi.org/10.1007/978-94-007-0753-5\\_1568](https://doi.org/10.1007/978-94-007-0753-5_1568)
- Gajendran, R. S., & Harrison, D. A. (2007). The good, the bad, and the unknown about telecommuting: Meta-analysis of psychological mediators and individual consequences. *Journal of Applied Psychology*, 92, 1524-1541. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.92.6.1524>
- Garad, A., & Ismail, M. (2018). *New Perspective of Telecommunication: A Conceptualized Framework for Teleworking*. 13(4), 891-897.
- Golden, T. D., & Veiga, J. F. (2008). The impact of superior–subordinate relationships on the commitment, job satisfaction, and performance of virtual workers. *The Leadership Quarterly*, 19(1), 77-88. <https://doi.org/10.1016/j.leaqua.2007.12.009>
- Grant, A., & Shin, J. (2012). Work Motivation: Directing, Energizing, and Maintaining Effort (and Research). En R. M. Ryan (Ed.), *The Oxford Handbook of Human Motivation* (pp. 505-519). Oxford University Press. <https://doi.org/10.1093/oxfordhb/9780195399820.013.0028>
- Guimaraes, T., & Dallow, P. (1999). Empirically testing the benefits, problems, and success factors for telecommuting programmes. *European Journal of Information Systems*, 8(1), 40-54. <https://doi.org/10.1057/palgrave.ejis.3000317>
- Gutierrez, M., Sapien, A., & Pinon, L. (2018). Telework as a Labor Satisfaction Strategy. Findings in Emerging Economies. *European Scientific Journal, ESJ*, 14(22), 1. <https://doi.org/10.19044/esj.2018.v14n22p1>

Hernandez, & Mendoza. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas: cuantitativa ,cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill educación. <http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/54000/1292>

Jones, J. (2015, agosto 19). *In U.S., Telecommuting for Work Climbs to 37%*. Gallup.com. <https://news.gallup.com/poll/184649/telecommuting-work-climbs.aspx>

Junta de Protección de Sistemas de Mérito de EE. UU. (2011). *Telework: Weighing the information, determining an appropriate approach : a report to the President and the Congress of the United States*. U.S. Merit System Protection Board.

Kessler, S. R., Lucianetti, L., Pindek, S., Zhu, Z., & Spector, P. E. (2020). Job satisfaction and firm performance: Can employees' job satisfaction change the trajectory of a firm's performance? *Journal of Applied Social Psychology, 50*(10), 563-572. <https://doi.org/10.1111/jasp.12695>

León, A. (2022). Teletrabajo en el ámbito organizacional y su impacto en la satisfacción laboral. *Enseñanza e Investigación en Psicología, 4*(1), Article 1.

Madsen, S. R. (2003). The effects of home-based teleworking on work-family conflict. *Human Resource Development Quarterly, 14*(1), 35-58. <https://doi.org/10.1002/hrdq.1049>

Mahler, J. (2012). The Telework Divide: Managerial and Personnel Challenges of Telework. *Review of Public Personnel Administration, 32*(4), 407-418. <https://doi.org/10.1177/0734371X12458127>

Moreno, E. C., Alfonso, Y. Y., & Peña, W. E. (2018). *El teletrabajo, impacto en la calidad de vida de los colaboradores del área de soporte técnico de la compañía Colvate! S.A*. <https://doi.org/10/8345>

Nakrošienė, A., Bučiūnienė, I., & Goštautaitė, B. (2019). Working from home: Characteristics and outcomes of telework. *International Journal of Manpower, 40*(1), 87-101. <https://doi.org/10.1108/IJM-07-2017-0172>

Nilles, J. M. (1988). Traffic reduction by telecommuting: A status review and selected bibliography. *Transportation Research Part A: General, 22*(4), 301-317. [https://doi.org/10.1016/0191-2607\(88\)90008-8](https://doi.org/10.1016/0191-2607(88)90008-8)

Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*.

Oldham, G., & Hackman, J. (2010). Not what it was and not what it will be: The future of job design research. *Journal of Organizational Behavior*, 31(2-3), 463-479. <https://doi.org/10.1002/job.678>

Pagès Dasunción, D. (2020). *Percepción de la satisfacción laboral en el teletrabajo en profesionales web search evaluator* [Para optar el grado de Magister en Dirección y Gestión de RR.HH, Universitat Oberta de Catalunya]. <https://openaccess.uoc.edu/handle/10609/121487>

Palma, C., Guzmán, S., & Salazar-Concha, C. (2021). Efecto de las características y factores estresantes del teletrabajo en el agotamiento y satisfacción laboral de los teletrabajadores y su incidencia en el rendimiento organizativo. *RISTI - Revista Iberica de Sistemas e Tecnologias de Informacao*, 2021, 573-587.

Powell, A., Piccoli, G., & Ives, B. (2004). Virtual teams: A review of current literature and directions for future research. *ACM SIGMIS Database: the DATABASE for Advances in Information Systems*, 35(1), 6-36. <https://doi.org/10.1145/968464.968467>

Raziq, A., & Maulabakhsh, R. (2015). Impact of Working Environment on Job Satisfaction. *Procedia Economics and Finance*, 23, 717-725. [https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(15\)00524-9](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(15)00524-9)

Roos, W., & Eeden, R. van. (2008). The relationship between employee motivation, job satisfaction and corporate culture. *SA Journal of Industrial Psychology*, 34(1), Article 1. <https://doi.org/10.4102/sajip.v34i1.420>

Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2000). *La Teoría de la Autodeterminación y la Facilitación de la Motivación Intrínseca, el Desarrollo Social, y el Bienestar*. 55(1), 68-78. <https://doi.org/10.1037110003-066X.55.1.68>

Salazar, M., & Gutiérrez, A. (2016). La Motivación Laboral en el Sector de Servicios ¿Qué hace que un trabajador realice más de lo que se espera? *Empresarial*, 10(40), Article 40.

- Sewell, G., & Taskin, L. (2015). Out of Sight, Out of Mind in a New World of Work? Autonomy, Control, and Spatiotemporal Scaling in Telework. *Organization Studies*, 36(11), 1507-1529. <https://doi.org/10.1177/0170840615593587>
- Slevitch, L. (2011). Qualitative and Quantitative Methodologies Compared: Ontological and Epistemological Perspectives. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 12(1), 73-81. <https://doi.org/10.1080/1528008X.2011.541810>
- Smith, S. A., Patmos, A., & Pitts, M. J. (2018). Communication and Teleworking: A Study of Communication Channel Satisfaction, Personality, and Job Satisfaction for Teleworking Employees. *International Journal of Business Communication*, 55(1), 44-68. <https://doi.org/10.1177/2329488415589101>
- Soto, V. (2020). El teletrabajo y el nivel de satisfacción de los trabajadores en los juzgados laborales de la Corte Superior de Justicia de Lima, 2020. *Repositorio Institucional - USS*. <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7512>
- Spector, P. (1985). *Measurement of Human Service Staff Satisfaction: Development of the Job Satisfaction Survey - ProQuest*. 13(6), 693.
- Spector, P. E. (1997). *Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes, and Consequences*. SAGE.
- Stairs, M., & Galpin, M. (2009). Positive Engagement: From Employee Engagement to Workplace Happiness. En N. Garcea, S. Harrington, & P. A. Linley (Eds.), *Oxford Handbook of Positive Psychology and Work*. Oxford University Press. <https://doi.org/10.1093/oxfordhb/9780195335446.013.0013>
- Townsend, A. M., DeMarie, S. M., & Hendrickson, A. R. (1998). Virtual teams: Technology and the workplace of the future. *Academy of Management Perspectives*, 12(3), 17-29. <https://doi.org/10.5465/ame.1998.1109047>



## ANEXOS

### Anexo 1

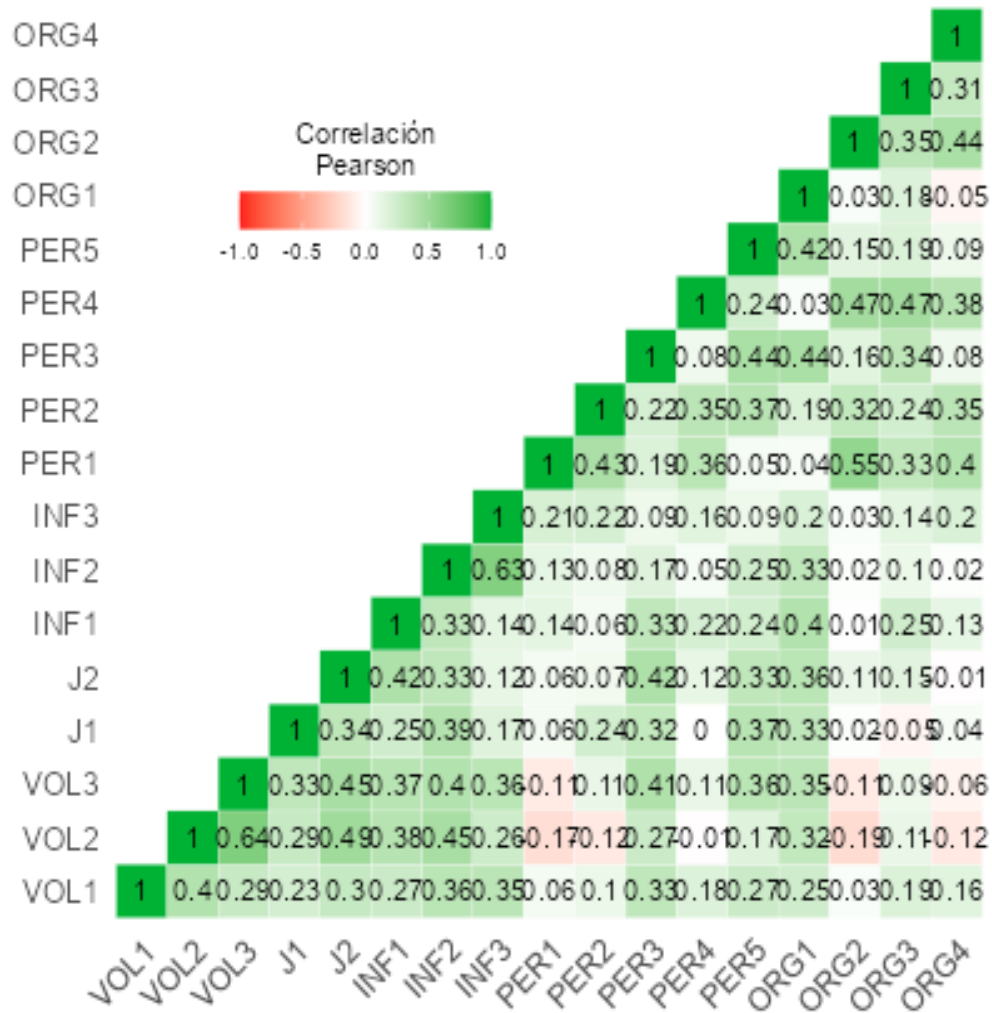
#### *Matriz de coherencia*

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
				<p><b>Alcance:</b> Descriptivo – correlacional.</p> <p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Tipo:</b> Básico</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental de corte transversal</p> <p><b>Población:</b> 122 trabajadores de una empresa del rubro telecomunicaciones en la provincia de Chiclayo</p> <p><b>Muestra:</b> No probabilística.</p> <p><b>Técnicas e instrumentos:</b> Encuesta</p> <p><b>Análisis de datos:</b> Estadístico</p>
<b>Problema general</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Hipótesis General</b>	<b>Variable 1</b>	
¿la percepción de las condiciones laborales en la modalidad de teletrabajo influye en la satisfacción laboral de los trabajadores en Chiclayo, 2022?	Identificar la influencia de la percepción de las condiciones laborales en la modalidad de teletrabajo en la satisfacción laboral de los trabajadores en Chiclayo, 2022.	La percepción de las condiciones laborales en la modalidad de teletrabajo influye en la satisfacción laboral de los trabajadores en Chiclayo, 2022	Teletrabajo	
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis Específicas</b>	<b>Variable 2</b>	

¿La dimensión voluntariedad influye en la satisfacción laboral de los trabajadores en Chiclayo, 2022?	Identificar la influencia de la dimensión voluntariedad en la satisfacción laboral de los trabajadores en Chiclayo, 2022	La dimensión voluntariedad influye en la satisfacción laboral de los trabajadores en Chiclayo, 2022	Satisfacción Laboral
¿La dimensión jornada influye en la satisfacción laboral de los trabajadores en Chiclayo, 2022?	Identificar la influencia de la dimensión jornada en la satisfacción laboral de los trabajadores en Chiclayo, 2022	La dimensión jornada influye en la satisfacción laboral de los trabajadores en Chiclayo, 2022	
¿La dimensión infraestructura influye en la satisfacción laboral de los trabajadores en Chiclayo, 2022?	Identificar la influencia de la dimensión infraestructura en la satisfacción laboral de los trabajadores en Chiclayo, 2022	La dimensión infraestructura influye en la satisfacción laboral de los trabajadores en Chiclayo, 2022	
¿La dimensión personal influye en la satisfacción laboral de los trabajadores en Chiclayo, 2022?	Identificar la influencia de la dimensión personal en la satisfacción laboral de los trabajadores en Chiclayo, 2022	La dimensión personal influye en la satisfacción laboral de los trabajadores en Chiclayo, 2022	
¿La dimensión organizacional influye en la satisfacción laboral de los trabajadores en Chiclayo, 2022?	Identificar la influencia de la dimensión organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores en Chiclayo, 2022	La dimensión organizacional influye en la satisfacción laboral de los trabajadores en Chiclayo, 2022	

## Anexo 2

Mapa de calor de Correlación del instrumento de la variable Teletrabajo

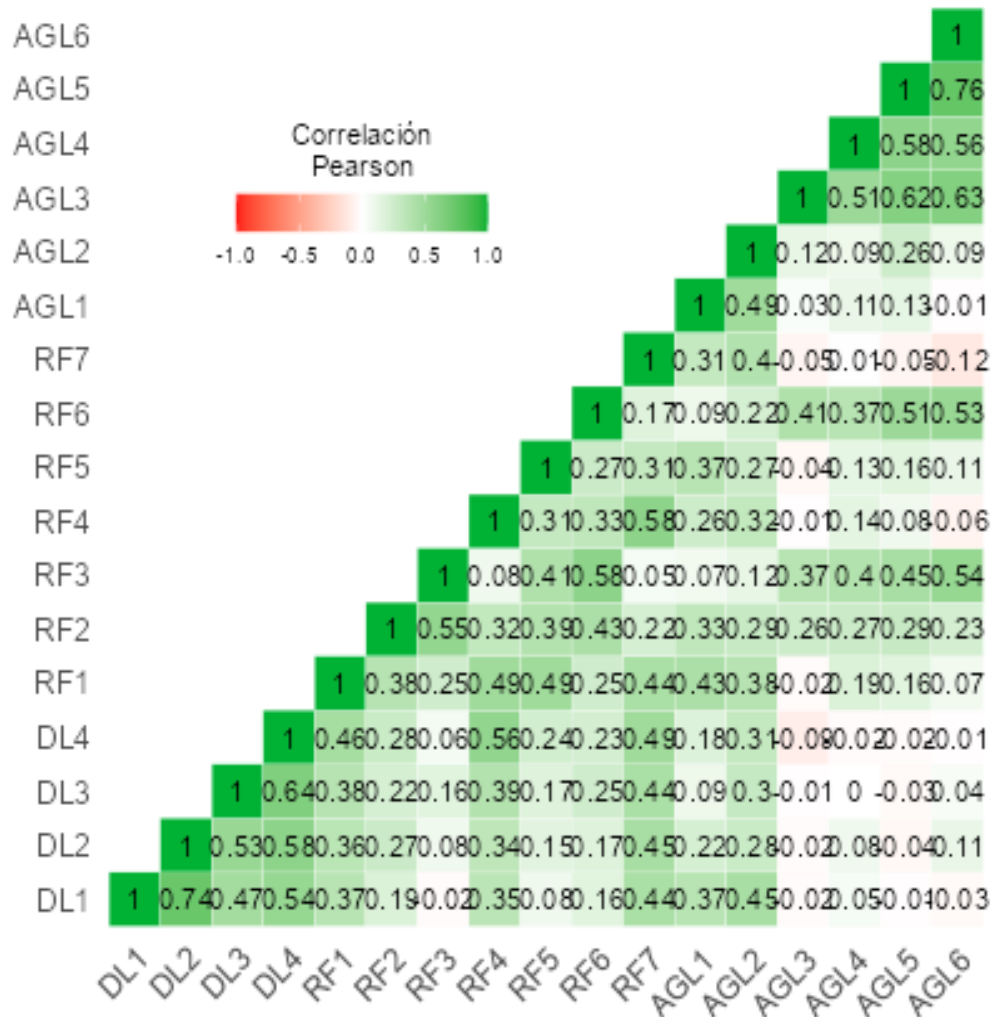


Nota: Elaboración propia.

### Anexo 3

Mapa de calor de Correlación del instrumento de la variable Satisfacción

Laboral



Nota: Elaboración propia

## Anexo 4

### Validación de Juicio de Expertos

2

#### FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

**TABLA 1**  
Variable 1: Teletrabajo

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Teletrabajo					
Autor del Instrumento	Adaptado de Soto (2020); Ruger y Romero (2021).					
Variable 1:	Variable independiente					
Población:	120 trabajadores					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1 VOLUNTARIEDAD	P1: ¿Quiere teletrabajar?	4	4	4	4	
	P2: ¿Quiere mantenerse teletrabajando?	4	4	4	4	
	P3: ¿Prefiere teletrabajar en lugar de trabajar presencialmente?	4	4	4	4	
D2 JORNADA	P4: ¿Considera que las horas semanales de su jornada laboral son equilibradas?	4	4	3	4	Cambiar equilibradas. Quizás balanceadas quizás equitativas.
	P5: ¿Está de acuerdo con la instauración de la modalidad de teletrabajo?	4	4	4	4	
D3 INFRAESTRUCTURA	P6: ¿Cuenta con la velocidad de internet necesaria para teletrabajar?	4	4	4	4	
	P7: ¿La empresa le ha brindado los equipos necesarios para teletrabajar?	4	4	4	4	
	P8: ¿La empresa le ha brindado subsidios para pago de servicios (Ej.: internet, luz) para teletrabajar?	4	3	4	4	Subsidio (poner en paréntesis que significa)
D4 PESONAL	P9: ¿Extraña a sus compañeros?	4	4	4	4	
	P10: ¿Le hace falta interactuar personalmente con sus compañeros o superiores?	4	4	4	4	
	P11: ¿Considera que tiene sentimiento de aislamiento?	4	3	4	4	Hay que especificar que implica ello. No todos pueden entender
	P12: ¿Está de acuerdo que cuenta con más tiempo, debido a que no se traslada a una oficina?	4	4	4	4	
	P13: ¿Siente que trabaja más que antes?	4	4	4	4	
	P14: ¿Está de acuerdo que no cuenta con tiempo para actividades recreativas?	4	4	4	4	
D5 ORGANIZACIONAL	P15: ¿Está de acuerdo con la eficiencia de las reuniones por plataformas digitales (Ej.: Zoom, meet, Teams)?	4	4	3	4	Cree ud. que las reuniones por plataformas digitales son eficientes)
	P16: ¿Considera que desde la modalidad de teletrabajo sufre de hiperconectividad?	4	3	4	4	Hay que especificar que significa eso.
	P17: ¿Le escriben o responde mensajes hasta altas horas de la noche?	4	4	4	4	
	P18: ¿Regularmente le gustaría desconectarse del trabajo?	4	4	4	4	

Firma de validador experto




Ing. Marco Agustín Arbulú Ballesteros.  
Magíster en Administración  
Doctor en Administración  
C.I.P. 236033

Coordinación de Asignatura de IEA

**FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS**

**TABLA 2**  
Variable 2: Satisfacción Laboral

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Satisfacción Laboral					
Autor del Instrumento	Adaptado de Soto (2020); Ruger y Romero (2021).					
Variable 2:	Variable Dependiente					
Población:	120 trabajadores					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1 DESEMPEÑO LABORAL	P1: ¿Considera que es capaz realizar su tarea con normalidad en la modalidad de teletrabajo?	4	4	4	4	
	P2: ¿Considera que es capaz de priorizar sus actividades laborales?		4	4	4	
	P3: ¿Se considera un trabajador capaz de adaptarse y aprender?		4	4	4	
	P4: ¿Considera que ha sido capaz de adaptarse al trabajo remoto para realizar sus tareas laborales?		4	4	4	
	P5: ¿Considera que ha logrado hacer bien su trabajo en la modalidad de teletrabajo?		4	4	4	
D2 RELACIONES FAMILIARES	P6: ¿Considera que la cantidad de habitantes en su hogar no permite que realice sus actividades laborales con normalidad?	4	4	4	4	
	P7: ¿Está de acuerdo que al teletrabajar se le exige más tiempo para actividades familiares?		4	4	4	
	P8: ¿Está de acuerdo que las exigencias familiares afectan la concentración en el teletrabajo?		4	4	4	
	P9: ¿Está de acuerdo en afirmar que teletrabajar es mejor debido a que lo mantiene cerca de su familia?		4	4	4	
	P10: ¿Considera que desde que empezó a teletrabajar, los conflictos familiares aumentaron?		4	4	4	
	P11: ¿Si tiene una emergencia familiar deja de hacer su trabajo y se centra en su familia?		4	4	4	
	P12: ¿Considera que tiene un espacio cómodo para concentrarse en trabajar desde casa?		4	4	4	
D3 AGOTAMIENTO LABORAL	P13: ¿Considera que la carga laboral más la carga familiar le afecta significativamente?	4	4	4	4	
	P14: ¿Considera que resulta más difícil concentrarse en la casa que en la oficina?		4	4	4	
	P15: ¿Está de acuerdo que resulta más agotador trabajar desde casa?		4	4	4	
	P16: ¿Regulame he pensado en solicitar vacaciones y/o renunciar a causa del trabajo?		4	4	4	
	P17: ¿Siente que descarga más enojo o fastidio del trabajo con su familia desde que empezó a teletrabajar?		4	4	4	
	P18: ¿Se siente más saturado en la modalidad de teletrabajo que trabajando en una oficina de forma presencial?		4	4	4	

Firma de validador experto	 <b>Ing. Marco Agustín Arbulú Gálvez</b> Magíster en Administración Doctor en Administración CIP: 238031
----------------------------	--

Coordinación de Asignatura de IEA

### INFORMACIÓN DEL VALIDADOR EXPERTO

Validado por:

<b>Tipo de validador:</b>	Interno ( <input checked="" type="checkbox"/> )      Externo (   ) [Docente USMP]
<b>Apellidos y nombres:</b>	Arbulú Ballesteros Marco Agustín
<b>Sexo:</b>	Hombre ( <input checked="" type="checkbox"/> )      Mujer (   )
<b>Profesión:</b>	Docente de Universidad de San Martín de Porres
<b>Grado académico</b>	Licenciado <sup>1</sup> (   )      Maestro (   )      Doctor ( <input checked="" type="checkbox"/> )
<b>Años de experiencia laboral</b>	De 5 a 10 (   )      De 11 a 15 (   )      De 16 a 20 (   )      De 21 a más ( <input checked="" type="checkbox"/> )
Solamente para validadores externos	
<b>Organización donde labora:</b>	
<b>Cargo actual:</b>	
<b>Área de especialización</b>	
<b>N° telefónico de contacto</b>	
<b>Correo electrónico de contacto</b>	Correo institucional:
<b>Medio de preferencia para contactarlo</b>	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono ( <input checked="" type="checkbox"/> )      Por correo electrónico (   )



Ing. Marco Agustín Arbulú Ballesteros.  
Magister en Administración  
Doctor en Administración  
CIP- 236031

\_\_\_\_\_  
Firma Validador Experto

<sup>1</sup> Los validadores internos, docentes de otras universidades de prestigio o investigadores, deben poseer el grado académico de Maestro o Doctor; para los profesionales especializados y los empresarios con experiencia en el tema de investigación del alumno, se podrá considerar a profesionales con la licenciatura correspondiente.

**FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS**
**Instrucciones:**

Para validar el Instrumento debe colocar en el casillero de los criterios: suficiencia, claridad, coherencia y relevancia, el número que corresponda, según su evaluación basada en la presente rúbrica.

**RÚBRICA PARA LA VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS**

Criterios	Escala de valoración			
	1	2	3	4
<b>1. SUFICIENCIA:</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión o indicador son suficientes para obtener la medición de ésta.	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión o indicador.	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión o indicador, pero no corresponden a la dimensión total.	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión o indicador completamente.	Los ítems son suficientes.
<b>2. CLARIDAD:</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	El ítem no es claro.	El ítem requiere varias modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>3. COHERENCIA:</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación regular con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión o indicador que está midiendo.
<b>4. RELEVANCIA:</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión o indicador.	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que éste mide.	El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Fuente: Adaptado de: [www.humana.unal.co/psicometria/files/7113/8574/5708/articulo3\\_juicio\\_de\\_experto\\_27-36.pdf](http://www.humana.unal.co/psicometria/files/7113/8574/5708/articulo3_juicio_de_experto_27-36.pdf)

Chiclayo, 07 de Octubre de 2022

Coordinación de Asignatura de IEA



**FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS**

**TABLA 1**  
Variable 1: Teletrabajo

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Teletrabajo					
Autor del Instrumento	Adaptado de Soto (2020); Ruger y Romero (2021).					
Variable 1:	Variable independiente					
Población:	120 trabajadores					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1 VOLUNTARIEDAD	P1: ¿Quiere teletrabajar?	4	4	4	4	
	P2: ¿Quiere mantenerse teletrabajando?	4	4	4	4	
	P3: ¿Prefiere teletrabajar en lugar de trabajar presencialmente?	4	4	4	4	
D2 JORNADA	P4: ¿Considera que las horas semanales de su jornada laboral son equilibradas?	4	4	4	4	
	P5: ¿Está de acuerdo con la instauración de la modalidad de teletrabajo?	4	4	4	4	
D3 INFRAESTRUCTURA	P6: ¿Cuenta con la velocidad de internet necesaria para teletrabajar?	4	4	4	4	
	P7: ¿La empresa le ha brindado los equipos necesarios para teletrabajar?	4	4	4	4	
	P8: ¿La empresa le ha brindado subsidios para pago de servicios (Ejm: internet, luz) para teletrabajar?	4	4	4	4	
	P9: ¿Extraña a sus compañeros?	4	4	4	4	
	P10: ¿Le hace falta interactuar personalmente con sus compañeros o superiores?	4	4	4	4	
	P11: ¿Considera que tiene sentimiento de aislamiento?	4	4	4	4	
	P12: ¿Está de acuerdo que cuenta con más tiempo, debido a que no se traslada a una oficina?	4	4	4	4	
	P13: ¿Siente que trabaja más que antes?	4	4	4	4	
D4 ORGANIZACIONAL	P14: ¿Está de acuerdo que no cuenta con tiempo para actividades recreativas?	4	4	4	4	
	P15: ¿Está de acuerdo con la eficiencia de las reuniones por plataformas digitales (Ejm: Zoom, meet, Teams)?	4	4	4	4	
	P16: ¿Considera que desde la modalidad de teletrabajo sufre de hiperconectividad?	4	4	4	4	
	P17: ¿Le escriben o responde mensajes hasta altas horas de la noche?	4	4	4	4	
	P18: ¿Regularmente le gustaría desconectarse del trabajo?	4	4	4	4	

Firma de validador experto



Coordinación de Asignatura de IEA

## FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

**TABLA 2**  
Variable 2: Satisfacción Laboral

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Satisfacción Laboral					
Autor del Instrumento	Adaptado de Soto (2020); Ruger y Romero (2021).					
Variable 2:	Variable Dependiente					
Población:	120 trabajadores					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1 Desempeño Laboral	P1: ¿Considera que es capaz realizar sus tarea con normalidad en la modalidad de teletrabajo?	4	4	4	4	
	P2: ¿Considera que es capaz de priorizar sus actividades laborales?	4	4	4	4	
	P3: ¿Se considera un trabajador capaz de adaptarse y aprender?	4	4	4	4	
	P4: ¿Considera que ha sido capaz de adaptarse al trabajo remoto para realizar sus tareas laborales?	4	4	4	4	
	P5: ¿Considera que ha logrado hacer bien su trabajo en la modalidad de teletrabajo?	4	4	4	4	
D2 Relaciones Familiares	P6: ¿Considera que la cantidad de habitantes en su hogar no permite que realice sus actividades laborales con normalidad?	4	4	4	4	
	P7: ¿Está de acuerdo que al teletrabajar se le exige más tiempo para actividades familiares?	4	4	4	4	
	P8: ¿Está de acuerdo que las exigencias familiares afectan la concentración en el teletrabajo?	4	4	4	4	
	P9: ¿Está de acuerdo en afirmar que teletrabajar es mejor debido a que lo mantiene cerca de su familia?	4	4	4	4	
	P10: ¿Considera que desde que empezó a teletrabajar, los conflictos familiares aumentaron?	4	4	4	4	
	P11: ¿Si tiene una emergencia familiar deja de hacer su trabajo y se centra en su familia?	4	4	4	4	
	P12: ¿Considera que tiene un espacio cómodo para concentrarse en trabajar desde casa?	4	4	4	4	
D3 Agotamiento Laboral	P13: ¿Considera que la carga laboral más la carga familiar le afecta significativamente?	4	4	4	4	
	P14: ¿Considera que resulta más difícil concentrarse en la casa que en la oficina?	4	4	4	4	
	P15: ¿Está de acuerdo que resulta más agotador trabajar desde casa?	4	4	4	4	
	P16: ¿Regularme he pensado en solicitar vacaciones y/o renunciar a causa del trabajo?	4	4	4	4	
	P17: ¿Siente que descarga más enojo o fastidio del trabajo con su familia desde que empezó a teletrabajar?	4	4	4	4	
	P18: ¿Se siente más saturado en la modalidad de teletrabajo que trabajando en una oficina de forma presencial?	4	4	4	4	

Firma de validador experto



Coordinación de Asignatura de IEA

### INFORMACIÓN DEL VALIDADOR EXPERTO

Validado por:

<b>Tipo de validador:</b>	Interno ( <input checked="" type="checkbox"/> )      Externo ( <input type="checkbox"/> ) [Docente USMP]
<b>Apellidos y nombres:</b>	Arbulú Rivera Luis Guillermo
<b>Sexo:</b>	Hombre ( <input checked="" type="checkbox"/> )    Mujer ( <input type="checkbox"/> )
<b>Profesión:</b>	Administrador
<b>Grado académico</b>	Licenciado <sup>1</sup> ( <input type="checkbox"/> )      Maestro ( <input checked="" type="checkbox"/> )      Doctor ( <input type="checkbox"/> )
<b>Años de experiencia laboral</b>	De 5 a 10 ( <input type="checkbox"/> )      De 11 a 15 ( <input type="checkbox"/> )      De 16 a 20 ( <input type="checkbox"/> )      De 21 a más ( <input checked="" type="checkbox"/> )
Solamente para validadores externos	
<b>Organización donde labora:</b>	
<b>Cargo actual:</b>	
<b>Área de especialización</b>	
<b>N° telefónico de contacto</b>	
<b>Correo electrónico de contacto</b>	
<b>Medio de preferencia para contactarlo</b>	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono ( <input type="checkbox"/> )      Por correo electrónico ( <input type="checkbox"/> )



Firma Validador Experto

<sup>1</sup> Los validadores internos, docentes de otras universidades de prestigio o investigadores, deben poseer el grado académico de Maestro o Doctor; para los profesionales especializados y los empresarios con experiencia en el tema de investigación del alumno, se podrá considerar a profesionales con la licenciatura correspondiente.

**FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS**
**Instrucciones:**

Para validar el Instrumento debe colocar en el casillero de los criterios: suficiencia, claridad, coherencia y relevancia, el número que corresponda, según su evaluación basada en la presente rúbrica.

**RÚBRICA PARA LA VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS**

Criterios	Escala de valoración			
	1	2	3	4
<b>1. SUFICIENCIA:</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión o indicador son suficientes para obtener la medición de ésta.	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión o indicador.	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión o indicador, pero no corresponden a la dimensión total.	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión o indicador completamente.	Los ítems son suficientes.
<b>2. CLARIDAD:</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	El ítem no es claro.	El ítem requiere varias modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>3. COHERENCIA:</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación regular con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión o indicador que está midiendo.
<b>4. RELEVANCIA:</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión o indicador.	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que éste mide.	El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Fuente: Adaptado de: [www.humana.unal.co/psicometria/files/7113/8574/5708/articulo3\\_juicio\\_de\\_experto\\_27-36.pdf](http://www.humana.unal.co/psicometria/files/7113/8574/5708/articulo3_juicio_de_experto_27-36.pdf)


Chiclayo, 07 de Octubre de 2022

Coordinación de Asignatura de IEA

**FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS**

**TABLA 1**  
Variable 1: Teletrabajo


Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Teletrabajo					
Autor del Instrumento	Adaptado de Soto (2020); Ruger y Romero (2021).					
Variable 1:	Variable independiente					
Población:	120 trabajadores					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1 VOLUNTARIEDAD	P1: ¿Quiere teletrabajar?	4	3	4	4	¿Usted desea realizar su trabajo de forma remota? ¿Usted desea teletrabajar?
	P2: ¿Quiere mantenerse teletrabajando?		3	4	4	¿Desea continuar con el teletrabajo?
	P3: ¿Prefiere teletrabajar en lugar de trabajar presencialmente?		3	4	4	¿Prefiere el teletrabajo en vez de ir presencial?
D2 JORNADA	P4: ¿Considera que las horas semanales de su jornada laboral son equilibradas?	4	4	4	4	
	P5: ¿Está de acuerdo con la instauración de la modalidad de teletrabajo?		4	4	4	
D3 INFRAESTRUCTURA	P6: ¿Cuenta con la velocidad de internet necesaria para teletrabajar?	4	4	4	4	
	P7: ¿La empresa le ha brindado los equipos necesarios para teletrabajar?		4	4	4	¿La empresa le ha brindado los equipos necesarios para el teletrabajo?
	P8: ¿La empresa le ha brindado subsidios para pago de servicios (Ejm: internet, luz) para teletrabajar?		4	4	4	
D4 PERSONAL	P9: ¿Extraña a sus compañeros?	4	1	1	1	Esta pregunta no va
	P10: ¿Le hace falta interactuar personalmente con sus compañeros o superiores?		4	4	4	
	P11: ¿Considera que tiene sentimiento de aislamiento?		4	4	4	
	P12: ¿Está de acuerdo que cuenta con más tiempo, debido a que no se traslada a una oficina?		2	3	3	Mejorar la redacción
	P13: ¿Siente que trabaja más que antes?		4	4	4	
	P14: ¿Está de acuerdo que no cuenta con tiempo para actividades recreativas?		4	4	4	
D5 ORGANIZACIONAL	P15: ¿Está de acuerdo con la eficiencia de las reuniones por plataformas digitales (Ejm: Zoom, meet, Teams)?	4	5	5	5	
	P16: ¿Considera que desde la modalidad de teletrabajo sufre de hiperconectividad?		4	4	4	
	P17: ¿Le escriben o responde mensajes hasta altas horas de la noche?		3	3	3	Podría ser también ¿Le escriben o envían mensajes en horas no laborales?
	P18: ¿Regularmente le gustaría desconectarse del trabajo?		4	5	4	

Firma de validador experto	 Dra. Emma Verónica Ramos Farroñán CLABAR 15066 - Región La Libertad Código Renacyt: P0053082 Grupo: CM / Nivel: IV FIRMA
----------------------------	--

**FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS**

**TABLA 2**  
Variable 2: Satisfacción Laboral

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Satisfacción Laboral					
Autor del Instrumento	Adaptado de Soto (2020); Ruger y Romero (2021).					
Variable 2:	Variable Dependiente					
Población:	120 trabajadores					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1 Desempeño Laboral	P1: ¿Considera que es capaz realizar sus tarea con normalidad en la modalidad de teletrabajo?	3	4	4	4	Sus tareas*
	P2: ¿Considera que es capaz de priorizar sus actividades laborales?		4	4	4	
	P3: ¿Se considera un trabajador capaz de adaptarse y aprender?		4	4	4	
	P4: ¿Considera que ha sido capaz de adaptarse al trabajo remoto para realizar sus tareas laborales?		4	4	4	
	P5: ¿Considera que ha logrado hacer bien su trabajo en la modalidad de teletrabajo?		1	1	1	Es la misma pregunta de arriba.
D2 Relaciones Familiares	P6: ¿Considera que la cantidad de habitantes en su hogar no permite que realice sus actividades laborales con normalidad?	4	4	4	4	
	P7: ¿Está de acuerdo que al teletrabajar se le exige más tiempo para actividades familiares?		4	4	4	
	P8: ¿Está de acuerdo que las exigencias familiares afectan la concentración en el teletrabajo?		4	4	4	
	P9: ¿Está de acuerdo con que teletrabajar es mejor debido a que lo mantiene cerca de su familia?		4	4	4	
	P10: ¿Considera que desde que empezó a teletrabajar, los conflictos familiares aumentaron?		4	4	4	
	P11: ¿Si tiene una emergencia familiar deja de hacer su trabajo y se centra en su familia?		4	4	4	
	P12: ¿Considera que tiene un espacio cómodo para concentrarse en trabajar desde casa?		4	4	4	
D3 Agotamiento Laboral	P13: ¿Considera que la carga laboral más la carga familiar le afecta significativamente?	4	4	4	4	
	P14: ¿Considera que resulta más difícil concentrarse en la casa que en la oficina?		4	4	4	
	P15: ¿Está de acuerdo que resulta más agotador trabajar desde casa?		4	4	4	
	P16: ¿Regularme he pensado en solicitar vacaciones y/o renunciar a causa del trabajo?		4	4	4	
	P17: ¿Siente que descarga más enojo o fastidio del trabajo con su familia desde que empezó a teletrabajar?		4	4	4	
	P18: ¿Se siente más saturado en la modalidad de teletrabajo que trabajando en una oficina de forma presencial?		4	4	4	

Firma de validador experto	 <small>Dra. Emma Verónica Ramos Farroñán C.I. 4048731006 - Región La Libertad</small> <hr/> <b>Dra. Emma Verónica Ramos Farroñán</b> <b>Código Renacyt: P0053082</b> <b>Grupo: CM / Nivel: IV</b> <b>FIRMA</b>
----------------------------	--

**INFORMACIÓN DEL VALIDADOR EXPERTO**

Validado por:

<b>Tipo de validador:</b>	Interno ( )                      Externo ( X ) [Docente USMP]
<b>Apellidos y nombres:</b>	Ramos Farroñán Emma Verónica
<b>Sexo:</b>	Hombre ( )    Mujer ( X )
<b>Profesión:</b>	Docente
<b>Grado académico</b>	Licenciado <sup>1</sup> ( )                      Maestro ( )                      Doctor ( X )
<b>Años de experiencia laboral</b>	De 5 a 10 ( )                      De 11 a 15 ( )                      De 16 a 20 ( )                      De 21 a más ( X )
Solamente para validadores externos	
<b>Organización donde labora:</b>	Universidad César Vallejo
<b>Cargo actual:</b>	Docente
<b>Área de especialización</b>	Investigación
<b>N° telefónico de contacto</b>	979 665 045
<b>Correo electrónico de contacto</b>	eramosf@ucv.edu.pe
<b>Medio de preferencia para contactarlo</b>	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono ( )                      Por correo electrónico ( X )

<sup>1</sup> Los validadores internos, docentes de otras universidades de prestigio o investigadores, deben poseer el grado académico de Maestro o Doctor; para los profesionales especializados y los empresarios con experiencia en el tema de investigación del alumno, se podrá considerar a profesionales con la licenciatura correspondiente.



.....  
Dra. Emma Verónica Ramos Farroñán  
CLABER 5066 - Región La Altiplano

---

**Dra. Emma Verónica Ramos Farroñán**  
**Código Renacyt: P0053082**  
**Grupo: CM / Nivel: IV**  
**FIRMA**

---

Firma Validador Experto