

NOMBRE DEL TRABAJO

**TELE TRABAJO Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE NAZCA ENERGY S.A.C. LIMA, 2022**

AUTOR

**José Alberto Dávila Paredes**

RECUENTO DE PALABRAS

**10969 Words**

RECUENTO DE CARACTERES

**59326 Characters**

RECUENTO DE PÁGINAS

**43 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**117.7KB**

FECHA DE ENTREGA

**Mar 14, 2023 9:50 PM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Mar 14, 2023 9:51 PM GMT-5**

### ● 18% de similitud general

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

- 16% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 11% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

### ● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)
- Material citado

## CAPÍTULO 2. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad Problemática

En los últimos años, el teletrabajo ha ganado una mayor relevancia en el mundo laboral. Esto se ha acelerado aún más debido a la pandemia del COVID-19, que ha obligado a muchas empresas a adoptar el teletrabajo como medida de seguridad para sus empleados. En Perú, el teletrabajo ha sido una opción cada vez más popular en ciertas industrias y, aunque tiene sus ventajas, también tiene sus desventajas. Por un lado, el teletrabajo ofrece varias ventajas tanto para los empleados como para las empresas. Para los empleados, el teletrabajo significa una mayor flexibilidad, la posibilidad de trabajar desde casa y la reducción del tiempo y los costos asociados con los desplazamientos diarios. Para las empresas, el teletrabajo puede reducir los costos de oficina y aumentar la productividad, ya que los empleados pueden trabajar en un ambiente más tranquilo y sin distracciones.

Sin embargo, el teletrabajo también tiene sus desventajas. Una de las principales desventajas es la falta de interacción social entre los empleados, lo que puede conducir a una sensación de aislamiento y estrés. Además, el teletrabajo puede dificultar la supervisión y el control de la productividad de los empleados, lo que puede ser un desafío para las empresas. Otra desventaja es la falta de equipamiento y herramientas adecuadas para trabajar desde casa, lo que puede afectar negativamente la calidad del trabajo. En el contexto peruano, el teletrabajo ha presentado ciertos desafíos. En primer lugar, la infraestructura de internet en Perú puede ser deficiente en algunas áreas, lo que puede dificultar el trabajo desde casa. Además, el teletrabajo puede no ser una opción viable para ciertos trabajos que requieren la presencia física del empleado, como los trabajos en el sector de la construcción o en los servicios de atención al cliente.

El teletrabajo puede ser una opción valiosa tanto para los empleados como para las empresas, ya que ofrece flexibilidad y puede aumentar la productividad. Sin embargo, también tiene sus desventajas, incluyendo la falta de interacción social y la dificultad para supervisar la productividad de los empleados. En Perú, el

teletrabajo ha presentado ciertos desafíos debido a la infraestructura de internet y la naturaleza de ciertos trabajos. En última instancia, es importante que las empresas evalúen cuidadosamente si el teletrabajo es una opción viable para su industria y que se tomen medidas para garantizar que los empleados tengan los recursos necesarios para trabajar desde casa de manera efectiva.

Con ese propósito, para aumentar el nivel de <sup>1</sup> felicidad en el trabajo con el fin de mejorar el desempeño, los empleados deben tener oportunidades de ascenso, es decir, escalas salariales, incluir a los colaboradores en la elaboración de políticas y esfuerzos para aumentar el compromiso organizacional. Del mismo modo las buenas relaciones son los mayores satisfactores; la naturaleza del trabajo, la forma de supervisión, la seguridad laboral, el reconocimiento y el ascenso son factores importantes <sup>1</sup> para el compromiso organizacional de los empleados. Del mismo modo, toda la inclusión de trabajadores en planes de pensión, participación en las ganancias y seguridad laboral se correlacionan positivamente con la satisfacción laboral, mientras que muchos estudios han recomendado la oportunidad de desarrollo profesional como el principal determinante de la satisfacción.

### **A nivel internacional**

La pandemia del covid provocó múltiples problemas de salud para los trabajadores. Por esta razón, se decidió que los trabajos se realicen desde los hogares de los empleados. Durante la pandemia, los niveles de angustia y descontento de los empleados aumentaron, ya que trabajar desde casa o en modalidad remota implicó aprender a utilizar nuevos programas informáticos y, por otro lado, se incrementó la cantidad de tiempo que los empleados debían permanecer conectados a su computadora, lo que aumentó su carga laboral (Sucapuca, et. al, 2022).

Aunque se ha demostrado en la literatura <sup>3</sup> que existe una relación positiva entre el teletrabajo y la satisfacción laboral, debido a que los trabajadores remotos tienen más tiempo y flexibilidad para equilibrar su vida personal y laboral, no siempre es la solución para aumentar la satisfacción en los empleados. Durante la

emergencia sanitaria, muchos trabajadores se vieron obligados a trabajar desde casa de manera repentina, lo que generó altos niveles de ansiedad e insatisfacción. Esto se debió a la falta de capacitación en tecnología (Guayaca et. al, 2022).

Durante el covid, se emitió el Decreto Supremo 044-2020-PCM, que obligó a detener muchas actividades laborales, incluyendo aquellas presenciales, para proteger la salud de las personas. Se adaptó abruptamente el teletrabajo como modalidad laboral. Aunque el teletrabajo tiene muchas ventajas, como el ahorro de costos, la flexibilidad en las reuniones y el aumento de la productividad, estas ventajas a menudo son para la organización. El caso de Perú es interesante, ya que la adopción del teletrabajo no estaba prevista en los planes de las organizaciones, y las redes e internet no estaban preparados para soportar el flujo de conexión. Estos factores generaron insatisfacción en los empleados. (Dávila et. al, 2022).

### **A nivel nacional**

Al inicio del confinamiento en Perú, el teletrabajo generó muchas insatisfacciones en los empleados de diversos rubros. Entre las principales insatisfacciones, se encuentra el hecho de que el teletrabajo hizo que los trabajadores tuvieran que transformar los espacios de su hogar destinados al descanso en espacios de trabajo, lo que generó obligaciones laborales dentro del hogar. Siendo una queja importante la conexión digital constante, incluso fuera de las ocho horas laborales. (Uribe et. al, 2021).

De igual forma Mendoza (2022) argumenta que el teletrabajo ha ganado popularidad en Perú en los últimos años, y ha sido especialmente relevante durante la pandemia de COVID-19. Muchas empresas y trabajadores se han visto obligados a adoptar el teletrabajo como medida temporal para garantizar la seguridad y el bienestar de sus empleados. Antes de la pandemia, el teletrabajo ya estaba ganando popularidad en Perú como una forma de mejorar la eficiencia y reducir costos para las empresas. Sin embargo, todavía hay algunos desafíos a la hora de implementar el teletrabajo en el país, como la falta de infraestructura y de acceso a tecnología de alta calidad en algunas áreas del país. Es importante tener en cuenta

que el teletrabajo no es adecuado para todas las industrias ni para todos los trabajadores. Dependiendo de la naturaleza del trabajo y de las necesidades del trabajador, el teletrabajo puede ser una opción atractiva o no. <sup>14</sup> Es importante que las empresas y los trabajadores evalúen cuidadosamente si el teletrabajo es adecuado para ellos y, en caso afirmativo, establecer una buena comunicación y unos límites claros para garantizar el éxito en esta modalidad de trabajo.

### **A nivel local**

NAZCA ENERGY es una empresa especializada en transformadores y equipos de patio hasta 500 kV. Nuestro equipo de profesionales está conformado <sup>25</sup> por especialistas con más de 20 años de experiencia a nivel de consultoría, ingeniería de diseño para la fabricación, reparación, mantenimiento, diagnóstico y transformación digital para subestaciones eléctricas.

A pesar de que se puede pensar a primera impresión que el trabajo se realiza netamente en el campo, la empresa también realiza una serie de consultorías, proyectos, verificaciones y trabajo netamente administrativo, a través de informes de seguridad y obtenciones de saneamiento. La aparición de la emergencia sanitaria y el confinamiento no paró las acciones de reparación en el campo, debido a que el rubro de energía es fundamental para la economía del país. El confinamiento obligo a los trabajadores a no ir a la oficina y realizar el trabajo administrativo a través de teletrabajo, generando ciertas dificultades con el manejo de la tecnología. Durante la pandemia se evidencio que algunos trabajadores no contaban con las condiciones tecnológicas debidas para realizar teletrabajo, en este sentido no se contaba con un adecuado equipo de computación, no se tenía las condiciones de internet, además el no tener el contacto físico con los supervisores de la empresa genero ciertas condiciones de ansiedad, desorden y una mala comunicación.

### **1.2. Trabajos previos**

#### **A nivel internacional**

Hernández (2019), enfatiza que la modalidad del teletrabajo es una de las modalidades más empleadas actualmente por muchas empresas, por tal motivo es

que la finalidad de la investigación desarrollada por Hernández fue diseñar un modelo con el objetivo de conocer el nivel de satisfacción que presentan los trabajadores bajo la modalidad remota. La tesis presentó un tipo exploratorio, además el enfoque al cual se adaptaron fue cuantitativo. De acuerdo con los datos de la empresa, las cuales fueron proporcionadas por la misma entidad, se determinó trabajar con 100 colaboradores que laboran en la empresa dedicada a brindar los servicios de salud en la ciudad de Bogotá y que se desempeñen de manera remota. Gracias al desarrollo de la tesis se logró formular una serie de acciones las cuales mejorarían de sobre manera en los niveles presentes de satisfacción laboral en los colaboradores, dichas acciones se han encumbrado en asegurar y fortalecer cuidadosamente la relación que se tiene entre los colaboradores y el área de recurso humano. Asimismo, se han reconocido cuales son los puntos donde apuntar para mejorar la satisfacción del personal de la empresa.

Vargas (2021), debido al tema coyuntural que aqueja a todo el mundo, sobre todo la nueva forma o modalidad de trabajar a la cual se han tenido que adaptar la empresa pública o privadas, es que se desarrolló el estudio fundamentado por el autor. El objetivo por el cual se ha llevado a cabo dicho estudio fue analizar de forma rigurosa la relación que puede desarrollarse ente el teletrabajo y la calidad de servicio en una empresa dedicada al retail en una ciudad de Colombia. Conforme al contenido se dio a conocer que el diseño al cual se adaptó el estudio fue no experimental, así como también el enfoque se precisó cualitativo, debido a que se describirían cada una de las variables de estudio. Toda información fue conseguida gracias al desarrollo de dos cuestionarios, los cuales se fundamentaron en las teorías presentadas en dicha investigación. Al término del estudio se corroboró la relación entre ambas variables, es decir el nivel de correlación fue positiva, en tanto se puede afirmar que a medida el nivel de calidad de los servicios mejore, la satisfacción laboral de los colaboradores también mejorará.

Molina et al (2021), se supo que su informe investigativo tomó como participantes a los colaboradores de una corporación, además enfocó su estudio en diagnosticar el nivel actual de estrés de los colaboradores, así como también el

nivel de satisfacción de sus trabajadores. Fue necesario detallar que dicha investigación manejó un enfoque cuantitativo, debido a que se analizó los niveles de ambas variables, por consiguiente, durante su desarrollo se aplicaron dos cuestionarios a una muestra de estudio de 15 colaboradores, datos que se obtuvo por medio de la ecuación para dar con la muestra precisa. Una vez concluido el estudio, se logró identificar los niveles presentes de cada variable, de tal forma con respecto al estrés laboral se delimitó que su nivel fue bajo y sobre la satisfacción de sus colaboradores fue media, basándose en los resultados y todo lo encontrado, se antepone algunas recomendaciones fundamentadas por los autores, entre ellas está la implementación de una propuesta para eliminar los factores que estarían generando estrés en el personal y aumentar el nivel de satisfacción de los colaboradores.

Castro (2021), enfocó como fin principal describir como es que se desarrolló el teletrabajo o trabajo remoto en la Región Alto Valle durante la pandemia. Fue necesario recoger información otorgada por los colaboradores de la zona, para lo cual se aplicó un cuestionario de forma online, para efecto de la investigación se llegaron analizar a unas 319 colaboradores, quienes necesariamente estén trabajando bajo esta modalidad, de tal forma que se logró precisar que muchos de ellos indican que la satisfacción en sus puestos de trabajo han mejorado, además precisaron que el trabajo remoto es sin duda una ventaja, básicamente por el ahorro del tiempo y sobre todo de dinero. Fue necesario para Castro detallar algunas recomendaciones, con un fin para todas aquellas empresas que lo deseen, de tal forma se detallan algunas: incorporar normas o políticas al área de recurso humano con el objetivo de que los colaboradores mejoren y potencien sus habilidades.

Cuero (2021), el estudio mantuvo un solo objetivo el cual fue precisar y dar con la relación que se presenta entre el clima organizacional y la variable satisfacción laboral en el personal que labora en una cadena de supermercados, la cual se ubica en una ciudad de la capital de Chile. Detalladamente en el ámbito metodológico, dicho estudio fue considerado un análisis completamente cuantitativo, con la finalidad de conseguir un verdadero acercamiento sobre la situación real de la empresa. A través de los resultados alcanzados, entre las

conclusiones recalca el hecho de que sí existe una relación entre los dos temas de estudio, además se conoció que la empresa estaría necesitando de estrategias enfocadas <sup>1</sup> en el clima organizacional para poder mejorar la satisfacción de sus colaboradores. La conclusión exacta del estudio fue, el clima organizacional presente en la empresa perteneciente a la cadena de supermercados <sup>8</sup> si influye en el nivel de satisfacción de los colaboradores, por consiguiente, es necesario que el nivel de clima organizacional se mantenga positivo, para poder generar niveles adecuados de satisfacción y el personal pueda sentirse pleno con el desarrollo de sus funciones laborales.

### A nivel nacional

Gonzales (2021), mediante su estudio se buscó describir y determinar si el trabajo remoto puede llegar a relacionarse con la satisfacción laboral <sup>10</sup> en la Corte Superior de Justicia de Huaura, principalmente en el área de la Gerencia de Administración, para lograr dicho objetivo se necesitó de precisar el tipo de estudio, por ende, para este caso el tipo fue correlacional, además también en cuanto al diseño empleado se aplicó el no experimental siguiendo de un enfoque cuantitativo. Se basaron en el estudio de 46 trabajadores del lugar, dato que se detalló como muestra a estudiar a quienes se les brindó a desarrollar un instrumento que cumplía con la función de recolección de información, dicho instrumento fue el cuestionario. Al concluir la investigación se procedió al análisis estadístico correspondiente <sup>47</sup> demostrando que entre las dos variables existe una relación positiva media, lo cual indica que <sup>3</sup> el trabajo remoto se relaciona con la satisfacción laboral en dicha institución del Estado Peruano. Una de las recomendaciones que se precisa en el estudio es el desarrollo e implementación de incentivos con la finalidad de reforzar los conocimientos de todo el personal logrando de esta forma un cumplimiento eficiente de sus labores.

Puscan (2022), trabajaron en base a una muestra de 39 trabajadores los cuales desempeñaban sus funciones de manera remota para la Gerencia Administrativa del Distrito Fiscal del departamento de Amazonas. La finalidad de su estudio fue encontrar y detallar puntualmente el vínculo entre la variable trabajo remoto con la satisfacción de los colaboradores. Para garantizar el desarrollo

eficiente del trabajo investigativo, se delimitó que <sup>58</sup> el tipo de estudio sea correlacional, asimismo el diseño no experimental, además de conocer que fue por medio de la técnica de la encuesta la manera en cómo, dieron con toda la información requerida para dar solución al objetivo central. A través del coeficiente de correlación se presentó finalmente el resultado encontrado, de tal forma que la correlación resultó ser positiva alta, por lo que se concluyó que en cuanto mejor sean las condiciones para poder trabajar de manera remota, el nivel de satisfacción laboral mejorará. Es importante precisar la importancia hoy en día sobre el trabajo remoto, sobre todo en tiempos donde la salud es lo más importante.

Rodríguez (2022), detalla que el trabajo remoto es una de las formas más empleadas actualmente para muchas empresas, principalmente por el tema coyuntural es decir por la pandemia es que se ha priorizado la salud del recurso humano, como objetivo principal se tuvo exponer a detalle la relación entre trabajo remoto y satisfacción laboral en el personal que se desempeña en la Municipalidad Provincial de Lima, para tal efecto primero se estipuló el tipo de estudio el cual fue descriptivo, delimitando que el diseño empleado para el caso fue no experimental. Para fundamentar la investigación, se necesitó de la participación de 92 colaboradores, a quienes se les invitó a responder un instrumento donde se presentaron una serie de interrogantes basadas en ambas variables. El procesamiento y <sup>22</sup> análisis de los resultados se llevó a cabo por medio de los programas Excel y SPSS, es así como <sup>67</sup> a través del desarrollo del coeficiente de correlación Pearson se demostró que el trabajo remoto se <sup>2</sup> relación con la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Lima.

Baca y Cebrenos (2021), presentaron una investigación la cual se desarrolló bajo el <sup>3</sup> enfoque cuantitativo, además se en cuanto al diseño fue no experimental, debido a que las variables fueron analizadas de acuerdo con su comportamiento natural sin alterar ningún punto. La finalidad principal de dicha <sup>62</sup> investigación fue determinar el nivel relacional entre el trabajo remoto y lo que es la satisfacción de sus colaboradores en diferentes empresas dedicadas al servicio de consultas tecnológicas, especialmente las empresas que pertenecen a APESOFT. Para el

desarrollo del estudio se trabajó en base a una muestra constituida por 364 colaboradores, los cuales fueron encuestados por medio de un cuestionario el cual se desarrolló como instrumento de recolección de datos e información necesaria de las dos variables de estudio. Cuando se obtuvo suficiente información se pasó a procesarla e inmediatamente analizarla, enfatizando con esto que en cuanto a su finalidad principal la correlación entre las dos variables es positiva y significativa, por ende, se concluyó en que el teletrabajo se relaciona con la satisfacción laboral en los colaboradores de las diferentes consultorías de tecnología que pertenecen al APESOFT.

Reyes (2020), optó por considerar como objetivo fundamental de su estudio identificar si el teletrabajo se relaciona con la satisfacción laboral en el personal que labora en el departamento administrativo de un centro de estudios en la ciudad de Trujillo. Para el desarrollo fue necesario precisar todos los puntos enfocados en el ámbito metodológico, uno de ellos fue el tipo de estudio, el cual fue correlacional, el enfoque se precisó que fue cuantitativo, al poseer una población de 61 colaboradores, la muestra se puede decir que fue censal, entonces como dato para la muestra se trabajó con los 61 trabajadores de la institución educativa. Finalmente se delimitó la siguiente conclusión: el teletrabajo en el centro de estudios se relaciona con la satisfacción laboral presente en los colaboradores de dicho centro de estudios. Al corroborar la relación que se ejecuta entre las dos variables, se llegaron a puntualizar algunas recomendaciones para que el nivel de ambas variables pueda mejorar, es decir para mantener y/o mejorar los niveles de satisfacción laboral seguir implementando la nueva modalidad de trabajo.

### **A nivel local**

Soto (2020), logró demostrar la relación significativa que existe entre el teletrabajo y el nivel de satisfacción laboral presente en el personal que labora para la Corte Superior de Justicia de Lima. Soto optó por considerar su investigación de tipo correlacional, así como también descriptiva, además para el recojo de información delimitó una muestra de 92 colaboradores de la institución, quienes por medio del desarrollo de un instrumento de recolección lograron participar activamente del estudio. Todas las respuestas originadas por medio del

cuestionario fueron analizadas y procesadas cuidadosamente, las cuales detallaron por medio <sup>2</sup> de la correlación de Pearson que existe una correlación positiva entre ambas variables de estudio. Una vez concluida la investigación, se detallaron puntualmente estrategias en base a las dos variables estudiadas, entre ellas estuvo la creación y adaptación de capacitaciones al personal de la entidad, promover el desarrollo de actividades que logren la integración de todos los colaboradores por medio del uso de la tecnología, entre otras.

Edquen (2020), presentó su informe con el objetivo de dar con <sup>19</sup> la relación entre el trabajo remoto y el desempeño laboral en el personal que se desarrolla en la fiscalía provincial de Cutberto. El trabajo se llevó a cabo durante <sup>30</sup> el desarrollo de la pandemia por el COVID 19, centrándose en el aspecto de la metodología, dicho estudio fue de tipo cuantitativo, además se presentó un diseño descriptivo simple, para el recojo y el análisis de cada uno de los resultados logrados se tuvo en cuenta <sup>1</sup> la participación libre de 10 profesionales que laboran en dicha institución, a quienes se les pudo aplicar dos cuestionarios, los cuales funcionaron como <sup>10</sup> instrumentos para la recolección de datos. Ahora, centrándose en el objetivo central de dicho estudio, se logró identificar la relación deseada, lo cual originó la siguiente conclusión: El trabajo remoto no infiere ni mucho menos se relaciona con el desempeño laboral, una de las principales causas por las que se ha delimitado esa conclusión es que el desarrollo del trabajo remoto ha sufrido muchas deficiencias, temas de inversión y de capital es uno de los factores por los cuales se puede corroborar dicho resultado.

Correa (2021), mantuvo de inicio a fin el objetivo de su estudio el cual fue determinar si el teletrabajo o también conocido como trabajo remoto se relaciona con el estrés laboral en el personal de las empresas encargadas de ofrecer seguros en la ciudad de Chiclayo. A través del conocimiento metodológico de dicha investigación, se delimitó que el nivel presente en la tesis fue de corte transversal, del mismo modo el diseño instaurado fue no experimental, priorizando el estudio de ambas variables tal cual se presentan en si realidad. Fueron 280 los colaboradores participantes de la tesis, quienes lograron responder con total libertad el cuestionario estructurado como parte fundamental de la investigación. Al aplicar el

coeficiente de correlación, a fin de responder y dar conocimiento sobre el objetivo principal, se demostró que entre ambas variables existe una relación moderada, de todas maneras, la relación entre ambos temas de estudio fue positiva, obteniendo como resultado 0,65 el coeficiente de correlación de Spearman, lo cual indica que la relación es significativa. Puntualmente se detalla que a medida se incrementen el trabajo remoto considerablemente se elevarán los niveles de estrés en los colaboradores de las empresas enfocadas en brindar seguros.

Pérez (2022), tomó como punto de investigación a los 67 colaboradores que se desempeñan en el departamento de seguridad ciudadana perteneciente a la Municipalidad de Chiclayo, con la idea de poder determinar si el clima organizacional se relaciona con el tema de la satisfacción laboral, para ello se decidió encuestar al número de trabajadores antes detallado, la encuesta se llevó a cabo por medio de dos cuestionarios, los cuales fueron diseñados tomando como base las dimensiones de cada variable de estudio, una vez aplicado el instrumento se pasó al análisis correspondiente. El autor estableció para el campo metodológico, detallar que su estudio fue de tipo descriptiva y haciendo énfasis en su objetivo fue correlacional, asimismo sucedió con el tema del diseño, el cual fue no experimenta. Como conclusión se dio a conocer que el coeficiente de correlación empleado para poder precisar el nivel o grado de relación entre las variables en la Municipalidad de Chiclayo fue positiva significativa, demostrando de esta forma que el clima organizacional sí influye en el nivel de la satisfacción de los colaboradores, lo cual finaliza en que es importante manejar un adecuado clima organizacional esto sin duda repercutirá en la satisfacción de los trabajadores y claro está en su desempeño.

Osorio (2019), su investigación presenta un riguroso análisis sobre dos temas importantes para las empresas, el clima laboral y la satisfacción en el trabajo enfocado principalmente en la empresa de autoservicios COESTI, el mismo que se localiza en Chiclayo. A través de la técnica de la observación se dio el primer paso para el desarrollo de dicho estudio, además se desarrolló un cuestionario a una muestra de 42 colaboradores sobre todo a colaboradores del área de atención al cliente, dichos trabajadores fueron de los 5 locales de autoservicios de dicha

empresa. Las respuestas fueron procesadas por medio de la tabulación a través del Excel así como también fueron analizadas de acuerdo a la situación real que atraviesa dicha cadena de autoservicios. Al término del estudio se concluyó <sup>42</sup> que existe una correlación fuerte entre ambas variables, demostrando de esta forma que a medida el clima laboral se refuerce y llegue a mejorarse, el nivel presente en los colaboradores de satisfacción mejorará, este resultado se debe de tener muy en cuenta, sobre todo las empresas deben enfocarse en mejorar el clima laboral lo cual permitirá que los trabajadores estén mucho más satisfechos y desarrollen eficientemente sus funciones.

### <sup>1</sup> 1.3. Teorías relacionadas al tema

#### 1.3.1. Teletrabajo

<sup>55</sup> El teletrabajo es una modalidad de trabajo en la que las personas realizan sus tareas profesionales desde un lugar distinto al de la empresa o a la oficina. Esto se puede hacer desde cualquier lugar con una conexión a internet, como desde el hogar, una biblioteca o un café. El teletrabajo se está volviendo cada vez más popular debido a la facilidad que ofrece para combinar la vida laboral y personal, y también puede ser una opción atractiva para las empresas que buscan reducir costos y mejorar la productividad (Colley & Williamson 2020)

El teletrabajo es una modalidad de trabajo que ha ido evolucionando a lo largo del tiempo. Aunque no hay una fecha exacta en la que se inició el teletrabajo, es probable que haya existido de alguna forma desde hace muchos años, ya que las personas siempre han buscado maneras de realizar su trabajo de manera más eficiente y cómoda (Colley & Williamson 2020).

Algunos de los primeros registros de teletrabajo se remontan a la década de 1960, cuando la tecnología de la computadora empezó a ser más accesible. En los años 70 y 80, el teletrabajo empezó a ganar popularidad como una forma de mejorar la eficiencia y reducir costos para las empresas (Colley & Williamson 2020).

En los últimos años, el teletrabajo ha experimentado un aumento significativo debido a la pandemia de COVID-19 y la necesidad de mantener el distanciamiento social. Muchas empresas y trabajadores se han visto obligados a adoptar el teletrabajo de manera temporal, y es probable que esta tendencia continúe en el futuro incluso después de que la pandemia haya terminado (Colley & Williamson 2020).

El trabajo remoto implica el uso de las comunicaciones, para realizar de reuniones virtuales, a través del uso de datos y tecnologías de conexión, con el fin de intercambiar información de forma remota y online y procurar el trabajo colaborativo a través de pc. Se debe tener en cuenta que las filosofías de teletrabajo, implica que los colaboradores se encuentren preparados en habilidades para el manejo de tecnologías, además las organizaciones deben garantizar la provisión de equipos necesarios (Lyon, 1991).

Con la aparición del covid 19, el Perú migro a las modalidades de tele trabajo o home office con el fin de minimizar la proliferación del virus. El gobierno peruano emitió decretos para formalizar el uso del teletrabajo.

El decreto que formalizo el teletrabajo fue Ley 30036 y el D.S. N°017-2015-TR y la R.M. N° 055-2020-TR, el cual resume la facilitación del trabajo a través de las instalaciones del hogar, valiéndose del uso de medios tecnológicos o análogos que permitan el intercambio de datos de manera online. El decreto detalla que el empleador se encuentra en la obligación de proporcionar las condiciones de conectividad y de equipos para desarrollar un trabajo remoto de calidad. Además, se detalla los acuerdos necesarios que, durante la emergencia sanitaria peruana, se utilizará el teletrabajo para priorizar el cuidado de los colaboradores.

#### **1.3.1.1. Características del teletrabajo.**

De acuerdo a Melanie y Greenhill (2014) algunas de las características más comunes del teletrabajo son:

Se realiza desde un lugar distinto al de la empresa o la oficina.

Se utiliza una conexión a internet para realizar las tareas.

Permite combinar la vida laboral y personal de manera más flexible.

Puede ser una opción atractiva para las empresas que buscan reducir costos y mejorar la productividad.

Puede requerir la utilización de herramientas y tecnologías específicas para realizar el trabajo de manera eficiente.

El teletrabajo también puede presentar algunos desafíos, como la falta de interacción social y la dificultad de separar la vida laboral y personal. Es importante que las empresas y los trabajadores establezcan una buena comunicación y establezcan límites claros para garantizar el éxito en el teletrabajo.

### 1.3.1.2. Beneficios del teletrabajo

De acuerdo a Gajendran & Harrison (2007) el teletrabajo puede ofrecer muchos beneficios tanto para las empresas como para los trabajadores. Algunos de los beneficios más comunes del teletrabajo son:

**Mayor flexibilidad:** El teletrabajo permite a los trabajadores realizar su trabajo desde cualquier lugar con una conexión a internet, lo que significa que pueden trabajar en horarios y desde lugares que mejoren su equilibrio entre la vida laboral y personal.

**Mayor productividad:** Muchos trabajadores informan que son más productivos cuando trabajan desde casa, ya que pueden eliminar distracciones y tienen mayor control sobre su entorno de trabajo.

**Ahorro de costos:** puede ayudar a las empresas a reducir costos al no tener que proporcionar un lugar de trabajo físico para todos sus empleados.

**Mayor acceso a talento:** El teletrabajo permite a las empresas contratar a personas de cualquier lugar del mundo, lo que significa que pueden acceder a un pool más amplio de talento.

Es importante tener en cuenta que el teletrabajo también presenta algunos desafíos y no es adecuado para todas las industrias ni para todos los trabajadores.

<sup>14</sup> Es importante que las empresas y los trabajadores evalúen cuidadosamente si el teletrabajo es adecuado para ellos y, en caso afirmativo, establecer una buena comunicación y unos límites claros para garantizar el éxito en esta modalidad de trabajo.

### <sup>3</sup> 1.3.1.1. Los factores del trabajo remoto y su relación con resultados del trabajo remoto

Si bien es cierto el teletrabajo encuentra muchas ventajas, la literatura también encuentra algunas desventajas que se encuentran relacionadas con las obligaciones de conectividad que padecen los colaboradores, en este sentido muchas veces se verifica la sensación y obligación de responder de manera inmediata, incluso fuera de los horarios laborales formales. Por lo tanto, a pesar de que los colaboradores pueden encontrar ahorros significativos en sus quehaceres como movilidad, comida, etc, también se pueden encontrar discrepancias. (Demerouti et al., 2001).

#### Planificación del tiempo

Para Melanie y Greenhill (2014) la planificación del tiempo es especialmente importante cuando se trata de teletrabajo, ya que puede ser fácil distraerse o perder el enfoque debido a la falta de separación clara entre el trabajo y la vida personal. Algunos consejos para la planificación del tiempo en el teletrabajo son:

**Establecer horarios de trabajo:** Es importante establecer horarios de trabajo claros y ser consistente con ellos. Esto puede ayudar a <sup>18</sup> separar el trabajo de la vida personal y a mantener una buena productividad.

**Crear un espacio de trabajo:** Es importante tener un espacio de trabajo dedicado y organizado para poder trabajar de manera efectiva.

**Establecer metas diarias:** Establecer metas diarias es una buena manera de mantener el enfoque y medir el progreso.

Tomar descansos regulares: Es importante tomar descansos regulares para evitar el agotamiento y mantener la productividad.

Evitar distracciones: Es importante minimizar las distracciones, como cerrar las redes sociales y apagar las notificaciones móviles, para poder enfocarse en el trabajo.

Ser flexible: Es importante ser flexible y adaptarse a cambios imprevistos, pero también es importante ser consistente y cumplir con los compromisos laborales

### **El apoyo del supervisor**

Para Melanie y Greenhill (2014) el apoyo del supervisor es especialmente importante en el teletrabajo, ya que los trabajadores a distancia pueden sentirse aislados y desconectados de la empresa. Algunas formas en que un supervisor puede apoyar a los trabajadores a distancia incluyen:

Comunicación clara: Proporcionar instrucciones y retroalimentación clara y consistente es importante para mantener a los trabajadores a distancia informados y enfocados.

Oportunidades de interacción: Proporcionar oportunidades para que los trabajadores a distancia interactúen con el resto de la empresa, como a través de videollamadas o eventos en línea, puede ayudar a mantener la conexión y el sentido de pertenencia.

Flexibilidad: Ser flexible en cuanto a los horarios y el lugar de trabajo puede ayudar a que los trabajadores a distancia encuentren un equilibrio entre el trabajo y la vida personal.

Apoyo emocional: Proporcionar apoyo emocional y ser una fuente de orientación y consejo puede ayudar a los trabajadores a distancia a sentirse apoyados y valorados.

### **4 Comunicación con los compañeros de trabajo.**

Melanie y Greenhill (2014) estipulan que la virtualidad, el aislamiento y la falta de contacto físico entre colaboradores ocasiona ciertas insatisfacciones entre los intercambios de información entre colaboradores. Se debe tener en cuenta que algunos aspectos de comunicación deben ser expresados con cierta comunicación no verbal, para ofrecer un contexto de sentimientos. En este sentido la información plana que se transmite por mensajes o correos no permite dar a conocer realmente el mensaje que se desea transmitir.

### Equilibrio familiar

Melanie y Greenhill (2014) exponen que el teletrabajo puede ser beneficioso para el equilibrio entre la vida laboral y la vida familiar, ya que permite a los trabajadores trabajar desde cualquier lugar y puede ser más flexible en cuanto a los horarios. Sin embargo, es importante tener en cuenta que el teletrabajo también puede presentar desafíos para el equilibrio entre la vida laboral y la vida familiar, especialmente si no se establecen límites claros entre el trabajo y la vida personal. Algunos consejos para mantener el equilibrio familiar y el teletrabajo son:

Establecer horarios de trabajo: ser consistente con ellos para poder separar el trabajo de la vida personal y dedicar tiempo suficiente a la familia.

Establecer prioridades: Es importante establecer prioridades y ser selectivo con las tareas y compromisos para poder encontrar el tiempo para la familia y las actividades personales.

Pedir ayuda: No se tiene que hacer todo solo. Si se necesita ayuda con el cuidado de los niños o con las tareas del hogar, no tenga miedo de pedir ayuda a la familia, amigos o profesionales.

Tomar descansos regulares: Es importante tomar descansos regulares y dedicar tiempo a la familia y a las actividades personales para mantener el equilibrio.

Hablar abiertamente con la familia: Es importante comunicarse abiertamente con la familia sobre el trabajo y cómo pueden apoyarse mutuamente para mantener el equilibrio.

### **Idoneidad del lugar de trabajo**

Si bien es cierto el teletrabajo se desarrolla fuera de las instalaciones de la organización, muchas veces el mismo se desarrolla en el seno del hogar del trabajador. Se debe tener en cuenta que el hogar no es un lugar para trabajar, muchas veces el seno del hogar es compartido por los integrantes de la familia, por lo cual no reúne las condiciones necesarias de ruido, temperatura, iluminación que se debe tener en cuenta para desarrollar un trabajo de calidad. Además, se debe tener en cuenta que muchas las condiciones de conexión pueden ser pobres de acuerdo con la geo ubicación de los hogares de los colaboradores (Pérez et al., 2003).

### **Ahorro en gastos de viaje.**

Melanie y Greenhill (2014) indica que el teletrabajo puede ayudar a reducir los gastos de viaje ya que no es necesario desplazarse a un lugar de trabajo físico. Sin embargo, es posible que aún se tengan ciertos gastos de viaje relacionados con el teletrabajo, como:

**Gastos de internet y conectividad:** Es posible que se tengan que pagar por servicios de internet de alta velocidad o por un plan de datos móvil más grande para poder trabajar de manera efectiva.

**Gastos de transporte:** Aunque no se tenga que desplazarse diariamente a un lugar de trabajo, es posible que aún se tengan que hacer viajes de negocios o asistir a reuniones o eventos.

**Gastos de hospedaje:** Si se viaja por trabajo, es posible que se tengan que pagar por hospedaje en un hotel o Airbnb.

Gastos de alimentación: Si se viaja por trabajo, es posible que se tengan que pagar por comidas y otros gastos de alimentación.

Es importante tener en cuenta estos posibles gastos de viaje al evaluar si el teletrabajo es una opción viable y ajustar el presupuesto en consecuencia.

### 1.3.2. Satisfacción laboral

Para Robbins y Judge (2016) es un concepto que ha sido estudiado y discutido por muchos años. Aunque no hay una fecha exacta en la que se inició el estudio de la satisfacción laboral, es probable que haya existido de alguna forma desde hace muchos años, ya que las personas siempre han buscado formas de mejorar su bienestar y su calidad de vida en el trabajo. Uno de los primeros estudios importantes sobre la satisfacción laboral fue llevado a cabo por el psicólogo Frederick Herzberg en la década de 1950. Herzberg identificó dos factores que influyen en la satisfacción laboral: los factores higiénicos (como el salario y las condiciones de trabajo) y los factores motivacionales (como el sentido del logro y la responsabilidad). Esta teoría ha sido ampliamente utilizada para entender cómo afectan diferentes factores a la satisfacción laboral de los trabajadores. En los últimos años, la satisfacción laboral ha sido un tema de gran importancia para las empresas, ya que se ha demostrado que un alto nivel de satisfacción laboral puede mejorar la productividad y la retención del personal. Muchas empresas utilizan encuestas de satisfacción laboral y otras herramientas para medir y mejorar la satisfacción laboral de sus empleados.

Para Robbins y Judge (2016) es el grado en el que los trabajadores se sienten satisfechos con su trabajo y su entorno de trabajo. Algunas de las características más comunes de la satisfacción laboral son:

La satisfacción laboral es subjetiva y puede variar de persona a persona.

La satisfacción laboral se puede medir utilizando encuestas y otros instrumentos de evaluación.

La satisfacción laboral puede ser influenciada por factores internos y externos al trabajo.

<sup>66</sup> La satisfacción laboral puede afectar a la productividad y la retención del personal.

La satisfacción laboral puede ser una parte importante de <sup>31</sup> la calidad de vida de los trabajadores.

Es importante tener en cuenta que la satisfacción laboral no es algo estático y puede cambiar con el tiempo. Las empresas y los trabajadores deben estar atentos a los niveles de satisfacción laboral y trabajar juntos para mejorarla si es necesario.

### <sup>1</sup> 1.3.2.1. Factores que afectan la satisfacción laboral

Robbins y Judge (2016) sostienen los siguientes factores:

#### Condiciones de trabajo

Se refiere a aquel factor que se relaciona con <sup>1</sup> las condiciones físicas y el lugar donde los trabajadores desempeñan sus tareas diarias. Por lo tanto, es de vital importancia que las instalaciones físicas de cada oficina se mantengan limpias, con una iluminación adecuada y una temperatura ambiente óptima. Además, se debe considerar el uso de mobiliario ergonómico y tecnología que beneficie a los empleados para que puedan realizar su trabajo de manera más eficiente. (Robbins y Judge 2016)

#### Superación personal

La superación personal puede ser un factor importante que afecte la satisfacción de los trabajadores. La superación personal <sup>32</sup> se refiere a la capacidad de una persona para desarrollarse y crecer personal y profesionalmente. Algunos de los beneficios de la superación personal <sup>9</sup> para la satisfacción laboral son: Mayor sentido de logro: Los trabajadores que se sienten capaces de superarse a sí mismos y de alcanzar metas y objetivos importantes pueden sentirse más satisfechos con su trabajo.

Mayor sentido de propósito: Los trabajadores que sienten que su trabajo tiene un propósito y un significado pueden sentirse más satisfechos con su trabajo.

Mayor autoestima: La superación personal puede mejorar la autoestima de una persona y aumentar su confianza en sí misma, lo que puede afectar positivamente su satisfacción laboral.

Mayor confianza y habilidades: La superación personal puede mejorar la confianza y las habilidades de una persona, lo que puede aumentar su valor en el mercado y su satisfacción laborales.

Es importante tener en cuenta que la superación personal es un proceso continuo y requiere esfuerzo y dedicación. Las empresas pueden fomentar la superación personal de sus empleados proporcionando oportunidades de aprendizaje y desarrollo y alentando a los trabajadores a establecer metas y objetivos de superación personal.

## **Recompensa**

Para Robbins y Judge (2016) la recompensa es un factor importante que puede afectar la satisfacción laboral de los trabajadores. Las recompensas pueden ser económicas (como el salario y los beneficios laborales) o no económicas (como el reconocimiento y la retroalimentación). Algunos de los beneficios de una adecuada recompensa para la satisfacción laboral son:

Mayor sentido de justicia: Los trabajadores que sienten que están siendo recompensados adecuadamente por su trabajo pueden sentirse más satisfechos con su trabajo.

Mayor motivación: Las recompensas pueden ser una forma de motivar a los trabajadores y fomentar el trabajo duro y la productividad.

Mayor sentido de logro: Los trabajadores que reciben recompensas por el logro de metas o objetivos pueden sentirse más satisfechos con su trabajo.

Mayor retención del personal: Los trabajadores que sienten que están siendo recompensados adecuadamente por su trabajo pueden estar más satisfechos en su trabajo y tener menos probabilidades de buscar empleo en otra parte.

## **Supervisión**

Para Robbins y Judge (2016) una buena supervisión puede contribuir a un ambiente de trabajo positivo y a una mayor satisfacción laboral, mientras que una mala supervisión puede afectar negativamente la satisfacción laboral. Algunos de los beneficios de una buena supervisión para la satisfacción laboral son: Mayor claridad: Una buena supervisión proporciona a los trabajadores una comprensión clara de lo que se espera de ellos y de cómo deben realizar sus tareas.

Mayor apoyo: Una buena supervisión proporciona apoyo a los trabajadores y les ayuda a enfrentar los desafíos y dificultades que puedan encontrar en el trabajo.

Mayor comunicación: Una buena supervisión fomenta una buena comunicación entre los trabajadores y la supervisión, lo que puede mejorar la satisfacción laboral.

Mayor oportunidad de crecimiento y desarrollo: Una buena supervisión puede proporcionar oportunidades de crecimiento y desarrollo a los trabajadores, lo que puede aumentar su satisfacción laboral.

## **Relaciones entre compañeros de trabajo**

Para Robbins y Judge (2016) un ambiente de trabajo positivo y colaborativo puede contribuir a una mayor satisfacción laboral, mientras que un ambiente de trabajo tóxico o conflictivo puede afectar negativamente la satisfacción laboral. Algunos de los beneficios de tener buenas relaciones entre compañeros de trabajo son: Mayor colaboración: Los trabajadores que tienen buenas relaciones con sus compañeros de trabajo pueden colaborar de manera más efectiva y mejorar la calidad del trabajo.

Los trabajadores que tienen buenas relaciones con sus compañeros de trabajo pueden sentirse más satisfechos con su trabajo y con su entorno de trabajo.

Mayor productividad: Un ambiente de trabajo positivo y colaborativo puede mejorar la productividad de los trabajadores.

Mayor retención del personal: Los trabajadores que tienen buenas relaciones con sus compañeros de trabajo pueden estar más satisfechos en su trabajo y tener menos probabilidades de buscar empleo en otra parte.

Es importante tener en cuenta que las relaciones entre compañeros de trabajo no siempre son fáciles y pueden presentar desafíos. Es importante que las empresas fomenten un ambiente de trabajo positivo y que proporcionen herramientas y recursos para ayudar a los trabajadores.

## Comunicación

Para Robbins y Judge (2016) la comunicación es un factor importante que puede afectar la satisfacción laboral de los trabajadores. Una buena comunicación en el lugar de trabajo puede contribuir a un ambiente de trabajo positivo y a una mayor satisfacción laboral. Algunos de los beneficios de una buena comunicación en el lugar de trabajo son:

Mayor claridad: Una buena comunicación ayuda a asegurar que todos los trabajadores tengan una comprensión clara de lo que se espera de ellos y de cómo deben realizar sus tareas.

Mayor eficiencia: Una buena comunicación puede ayudar a evitar confusiones y malentendidos, lo que puede mejorar la eficiencia en el lugar de trabajo.

Mayor satisfacción laboral: Los trabajadores que sienten que tienen una buena comunicación con sus compañeros y superiores pueden sentirse más satisfechos con su trabajo.

Mayor colaboración: Una buena comunicación puede fomentar la colaboración entre los trabajadores y mejorar la calidad del trabajo.

Mayor resolución de problemas: Una buena comunicación puede ayudar a resolver problemas de manera efectiva y evitar conflictos innecesarios. Es importante tener en cuenta que la comunicación es un proceso continuo y es importante que las empresas fomenten una buena comunicación en todos los niveles para garantizar una mayor satisfacción laboral de los trabajadores.

#### **1.4. Formulación del problema**

¿Cuál es la relación que existe entre el tele trabajo y la satisfacción laboral de los colaboradores de Nazca Energy S.A.C. Lima, 2022?

#### **1.5. Justificación e importancia del estudio**

##### **Justificación teórica**

Para Ñaupas et. al (2013) La justificación teórica tiene como objetivo presentar una argumentación sólida que justifique la necesidad de realizar una investigación científica. Para ello, es necesario realizar una revisión exhaustiva de la literatura existente, identificar las lagunas y limitaciones en el conocimiento actual y demostrar cómo la investigación propuesta puede contribuir a resolver esas lagunas y limitaciones. Se tomaron en cuenta las teorías notablemente visibles sobre el trabajo remoto y la satisfacción laboral, se utilizaron las teorías que permiten establecer dimensiones y crear cuestionarios que permitan medir los indicadores de las variables.

##### **Justificación metodológica**

Los autores Ñaupas et. al (2013) la justificación metodológica es un componente esencial en cualquier investigación científica, ya que se trata de la argumentación que se utiliza para demostrar la idoneidad y pertinencia de los métodos que se van a utilizar en la investigación. En términos generales, la justificación metodológica se enfoca en proporcionar respuestas a preguntas como: ¿Por qué se han elegido estos métodos para realizar la investigación? ¿Cómo se garantiza la validez y fiabilidad de los resultados?. La justificación metodológica tiene como objetivo presentar una argumentación sólida que justifique la elección de los métodos y estrategias que se utilizarán para abordar las preguntas de investigación.

## Justificación social

La presente investigación se justifica debido a que se orienta a identificar los factores del teletrabajo que incrementan la satisfacción laboral de un grupo de colaboradores en una empresa. Se debe tener en cuenta que a raíz de la pandemia del covid 19, los aspectos labores se han orientado a ser híbrido valorando cada vez los aspectos de teletrabajo o home office, en este sentido es importante identificar qué factores del trabajo desde la casa se valoran por los colaboradores.

### 1.6. Hipótesis

H1: Si existe relación entre el tele trabajo y la satisfacción laboral de los colaboradores de Nazca Energy S.A.C. Lima, 2022

H0: No existe relación entre el tele trabajo y la satisfacción laboral de los colaboradores de Nazca Energy S.A.C. Lima, 2022

### 1.7. Objetivos

#### 1.7.1 Objetivo general

Determinar la relación entre el tele trabajo y la satisfacción laboral de los colaboradores de Nazca Energy S.A.C. Lima, 2022.

#### 1.7.2. Objetivos específicos

Identificar el grado de conformidad del tele trabajo en colaboradores de Nazca Energy S.A.C. Lima, 2022.

Identificar el grado de satisfacción laboral de los colaboradores de Nazca Energy S.A.C. Lima, 2022.

Identificar las relaciones que se suscitan entre las dimensiones del tele trabajo y la satisfacción laboral de los colaboradores de Nazca Energy S.A.C. Lima, 2022.

## 1 II. MATERIAL Y METODOS

### 2.1. Tipo y diseño de investigación

#### Tipo de investigación

El enfoque cuantitativo es un método de investigación que utiliza técnicas de recolección de datos numéricos y estadísticos para analizar y comprender un fenómeno. Este enfoque se basa en la medición precisa y objetiva de variables y en la aplicación de métodos estadísticos para analizar los datos. En el enfoque cuantitativo, se utiliza un diseño de investigación riguroso y se busca la objetividad en la recolección de datos y en el análisis de los resultados. Se enfoca en la prueba de hipótesis y en la identificación de relaciones entre variables. Los métodos más comunes utilizados en el enfoque cuantitativo son los experimentos controlados, los estudios de encuestas, el análisis de datos secundarios y los modelos matemáticos y estadísticos. (Hernández y Mendoza, 2018). El nivel es descriptivo, porque se enumeran los atributos y características que tienen los aspectos de satisfacción laboral y teletrabajo de un grupo de colaboradores.

Además, la investigación también tiene un nivel correlacional debido a que se buscó encontrar la relación que existe entre el trabajo remoto y la satisfacción laboral. Una tesis correlacional no prueba causalidad, es decir, no demuestra que una variable causa efecto en otra variable. En lugar de eso, busca determinar si existe una correlación entre las variables, es decir, si cambios en una variable están asociados con cambios en la otra variable. (Hernández y Mendoza, 2018).

#### 1 Diseño de la Investigación

Se utilizó el diseño no experimental, con la recogida de datos en un solo espacio de tiempo.

El diseño no experimental, como su nombre lo dice, no busca experimentar cambios. Tipo de investigación que no involucra la manipulación de las variables de interés por parte del investigador. En lugar de eso, el investigador observa y mide las variables tal como se presentan en la naturaleza. Los diseños no

experimentales son útiles para explorar relaciones entre variables y para obtener una comprensión más profunda de un fenómeno. (Hernández y Mendoza, 2018).

## **1** 2.2. Población y muestra

### **Población**

Arias et al. (2016) la población fueron 30 colaboradores los cuales realizaron labores de teletrabajo para abordar temas administrativos.

### **1** Muestra

Debido a que la población es poco significativa, se decide utilizar el muestreo no probabilístico por conveniencia, utilizando al total de la población.

## **2.3. Variables de investigación**

### **Variable 1: Tele trabajo**

El teletrabajo es una modalidad de trabajo que ha ido evolucionando a lo largo del tiempo. Aunque no hay una fecha exacta en la que se inició el teletrabajo, es probable que haya existido de alguna forma desde hace muchos años, ya que las personas siempre han buscado maneras de realizar su trabajo de manera más eficiente y cómoda (Colley & Williamson 2020).

### **Variable 2: Satisfacción laboral**

Hellriegel y Soclum (2016) se relaciona directamente con los sentimientos y las sensaciones que los trabajadores desarrollan como resultado de su relación con la empresa en su conjunto.

**1** **Tabla 1**  
Operacionalización de la variable independiente

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica/Instrumento
Tele trabajo	Planificación del tiempo	Planificación	1	Encuesta Cuestionario
		Desarrollo	2	
		Presión	3	
	Apoyo del supervisor	Apoyo	4	
		Visibilidad	5	
	Comunicación con los compañeros de trabajo	Distancia	6	
		Comunicación	7	
	Equilibrio familiar	Familia	8	
		Equilibrio	9	
			Idoneidad	

Idoneidad del lugar de trabajo	Recursos	11
Ahorro en gastos	Ahorro	12
		13

---

**1** **Tabla 2**

*Operacionalización de la variable dependiente*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Técnica / instrumento	
Satisfacción laboral	2	2	Bienestar del personal	1	Encuesta Cuestionario
		Satisfacción con las condiciones de trabajo	Ambiente físico	2	
			Seguridad de empleo	3	
			Capacitaciones	4	
		Satisfacción laboral con la superación personal	Estudios	5	
			Ascensos	6	
			Sistema de pagos	7	
		Satisfacción con la recompensa	Reconocimiento	8	
			Prestaciones	9	
		Satisfacción con la supervisión	Supervisión	10	
			apoyo del supervisor	11	
			Trabajo en equipo	12	
		Satisfacción laboral con los compañeros de trabajo	Actitudes hacia el trabajo	13	
			Habilidades para desarrollar sus labores	14	
			Canales de comunicación	15	
		Satisfacción con las comunicaciones	Coordinación de actividades	16	
				17	

## 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

### Técnicas de recolección de datos

Hernández (2018) estipulo que cuando se decide ofrecer puntuaciones cuantitativas a los datos que se van a recolectar, es necesario utilizar una técnica que permita valorizar las respuestas. En este sentido la encuesta cumple con los requerimientos.

### Instrumentos de recolección de datos

Para Baena (2017) el instrumento tiene que ver con la técnica de recolección se seleccionada. Para este caso se han construido cuestionarios en base a las dimensiones de las variables.

### Validación y confiabilidad de instrumentos

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

Nota: SPSS 24

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,845	30

Nota: SPSS 24

Para certificar la exactitud de los cuestionarios, ambos fueron sometidos a la prueba de alfa de Cronbach en base a una recogida piloto.

## 2.5. Procedimiento de análisis de datos

El método deductivo es un enfoque de investigación que se basa en la inferencia lógica. Se parte de una premisa general o una teoría y se utilizan datos o evidencia específicos para llegar a una conclusión.

El proceso del método deductivo se divide en dos etapas:

Establecimiento de una premisa general: Se establece una premisa general o una teoría sobre un fenómeno o una relación entre variables. Utilización de datos específicos: Se utilizan datos específicos para verificar o refutar la premisa general. Si los datos confirman la premisa general, se llega a una conclusión. Si los datos no confirman la premisa general, se modifica o se rechaza la premisa. El método deductivo es útil para evaluar la validez de una teoría o para predecir resultados futuros a partir de una premisa general. Sin embargo, también tiene sus limitaciones, como la dependencia de la validez de la premisa general y la posibilidad de llegar a conclusiones incorrectas si los datos son incompletos o inexactos.

## 2.6. Aspectos éticos

<sup>7</sup> En base a Noreña et. al (2014) algunos de los aspectos éticos más importantes en la investigación incluyen:

Consentimiento informado: se obtuvo el permiso de la empresa y también se informó a los participantes.

Confidencialidad: Se tomaron medidas para que los datos solo fueran publicados para el presente trabajo.

No discriminación: Es importante garantizar que la investigación no discrimine a ningún grupo o individuo en función de factores como raza, género, orientación sexual o discapacidad.

Integridad científica: Es importante garantizar la integridad científica de la investigación, lo que incluye la honestidad en el diseño,

## <sup>1</sup> 2.7. Criterios de rigor científico

Tomados en base a Noreña et. al (2014)

Los criterios de rigor científico son principios y normas que se utilizan <sup>52</sup> para evaluar la calidad y la confiabilidad de la investigación científica. Estos criterios son esenciales para garantizar que la investigación sea válida y fiable y pueda contribuir

al conocimiento científico. Algunos de los criterios de rigor científico más importantes incluyen:

Diseño adecuado: Es importante que el <sup>40</sup> diseño de la investigación sea adecuado para responder a la pregunta de investigación y minimizar el sesgo.

Muestra representativa: se tomaron en cuenta a los clientes que tienen relaciones con la organización

Medidas confiables: Es importante que las medidas utilizadas en la investigación sean confiables y precisas.

Análisis adecuado: Es importante que el análisis de los datos sea adecuado y permita responder a la pregunta de investigación.

Conclusión coherente: Es importante que las conclusiones de la investigación sean coherentes con los resultados y no se exageren.

## 1 CAPÍTULO III: RESULTADOS

### 3.1. Tablas y figuras

**Tabla 3**

*Baremos de la variable trabajo remoto*

Dimensiones	Bajo	Medio	Alto
3 Planificación del tiempo	3--7	8--12	13--17
Apoyo del supervisor	2--5	6--9	10--13
Comunicación con los compañeros de trabajo	2--5	6--9	10--13
Equilibrio familiar	2--5	6--9	10--13
Idoneidad del lugar de trabajo	2--5	6--9	10--13
Ahorro en gastos	2--5	6--9	10--13
Trabajo remoto	13--30	31--48	49--66

44 *Nota: elaboración propia*

**Tabla 4**

*Baremos de la variable satisfacción laboral*

Dimensiones	Bajo	Medio	Alto
2 Satisfacción con las condiciones de trabajo	4--9	10--15	16--21
Satisfacción laboral con la superación personal	3--7	8--12	13--17
Satisfacción con la recompensa	3--7	8--12	13--17
Satisfacción con la supervisión	2--5	6--9	10--13
Satisfacción laboral con los compañeros de trabajo	3--7	8--12	13--17
Satisfacción con las comunicaciones	2--5	6--9	10--13
Satisfacción laboral	17--40	41--64	65--88

*Nota: elaboración propia*

**Tabla 5**

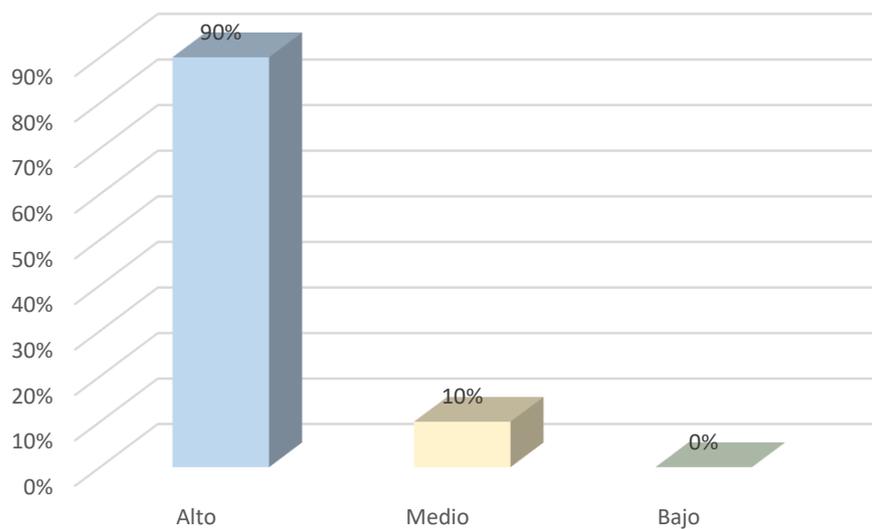
*Variable Tele trabajo (preguntas agrupadas)*

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Alto	27	90%
Medio	3	10%
Bajo	0	0%
Total	30	100%

*Nota: elaboración propia*

**Figura 1**

*Variable Tele trabajo (preguntas agrupadas)*



Nota: <sup>7</sup> El 90% de los colaboradores encuentra un nivel alto de conformidad del tele trabajo, debido a que los colaboradores que realizan tele trabajo tienen la autonomía de planificar sus actividades personales y laborales, con lo cual se incrementa la satisfacción de equilibrar los aspectos laborales y familiares, además el tele trabajo permite un ahorro significativo en los gastos de transporte y de comida fuera de casa. La brecha de nivel medio ocurre porque no se puede interactuar entre compañeros de trabajo y se percibe una ausencia del apoyo del supervisor.

**Tabla 6**

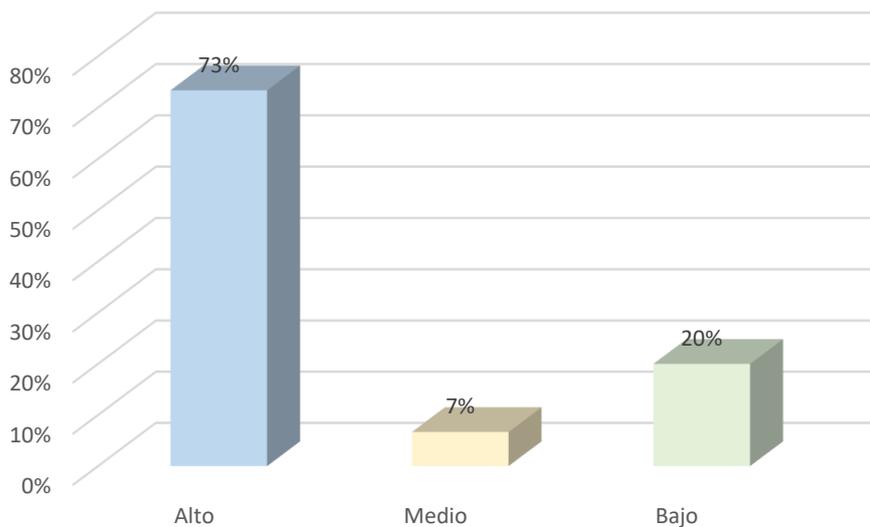
*Variable satisfacción laboral (preguntas agrupadas)*

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Alto	22	73%
Medio	2	7%
Bajo	6	20%
Total	30	100%

*Nota: elaboración propia*

**Figura 2**

*Variable satisfaccion laboral (preguntas agrupadas)*



Nota: El 73% de los colaboradores encuentra un nivel alto de satisfacción laboral, los colaboradores se encuentran satisfechos con las condiciones laborales y los estilos de supervisión, pero se verifica que una parte de ellos encuentra insatisfacciones con las características de la recompensa, y con las relaciones que se suscitan con los compañeros de trabajo.

**Tabla 7****Prueba de normalidad**

	Kolgomorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Tele trabajo	,923	456	,000
Satisfacción laboral	,812	366	,000

Nota: procesado en SPSS 24

Se aplicó la prueba de Kolgomorov Smirnov, obteniendo un sig bilateral de 0.000 el cual es menor que 0.05, deduciendo una distribución no normal. Se decide utilizar la prueba del coeficiente de Spearman

**Estadística inferencial****Tabla 8****Correlaciones entre variables**

		Satisfacción		
			Tele trabajo	laboral
Rho de Spearman	Tele trabajo	Coeficiente de correlación	1,000	,579**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	30	30
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,579**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	30	30

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Se obtiene un coeficiente de  $r=0.579$ , con un sig bilateral de 0.001, el cual es menor que 0.05. por lo tanto, se evidencia que existe una relación media positiva entre la variable tele trabajo y satisfacción laboral, por lo tanto, se acepta la hipótesis positiva de investigación y se descarta la hipótesis negativa de investigación.

57

Tabla 9

Correlaciones entre las dimensiones del Tele trabajo con la satisfacción laboral

		Satisfacción laboral
Rho de Spearman n	Planificación del tiempo	,441*
		,015
		30
Apoyo del supervisor	Coeficiente de correlación	-,021
	Sig. (bilateral)	,912
	N	30
Comunicación compañeros de trabajo	Coeficiente de correlación	,133
	Sig. (bilateral)	,484
	N	30
Equilibrio familiar	Coeficiente de correlación	,424*
	Sig. (bilateral)	,020
	N	30
Idoneidad del lugar de trabajo	Coeficiente de correlación	,498**
	Sig. (bilateral)	,005
	N	30
Ahorro en gastos	Coeficiente de correlación	,474
	Sig. (bilateral)	,008
	N	30

Nota: De acuerdo a los resultados se evidencia que existe una relación moderada entre la planificación del tiempo y la satisfacción laboral, al igual que se demuestra que existe una relación moderada entre el equilibrio familiar y la satisfacción laboral, como también se establece que la idoneidad del lugar de trabajo se relaciona con la satisfacción laboral. Finalmente, el ahorro en gastos se relación mediamente con la satisfacción labora. Es importante destacar que no existe relación entre el apoyo del supervisor con la satisfacción laboral, y de igual forma la comunicación con los compañeros de trabajo no genera satisfacción laboral

## 3.2. Discusión de resultados

Se obtiene un coeficiente de  $r=0.579$ , con un sig bilateral de 0.001, el cual es menor que 0.05. por lo tanto, se evidencia que existe una relación media positiva entre la variable Tele y satisfacción laboral, por lo tanto, se acepta la hipótesis positiva de investigación y se descarta la hipótesis negativa de investigación. Los datos obtenidos concuerdan con las conclusiones de la tesis de Gonzales (2021) quien exhibe que existe una relación positiva media, lo cual indica que el Tele Trabajo se relaciona con la satisfacción laboral en una institución del Estado Peruano. Una de las recomendaciones que se precisa en el estudio es el desarrollo e implementación de incentivos con la finalidad de reforzar los conocimientos de todo el personal logrando de esta forma un cumplimiento eficiente de sus labores. De igual forma la investigación de Puscan (2022) a través del coeficiente de correlación se presentó finalmente el resultado encontrado, de tal forma que la correlación resultó ser positiva alta, por lo que se concluyó que en cuanto mejor sean las condiciones para poder trabajar de manera remota, el nivel de satisfacción laboral mejorará. Es importante precisar la importancia hoy en día sobre el tele trabajo, sobre todo en tiempos donde la salud es lo más importante. En este sentido la investigación de Rodríguez (2022) también enfatiza las relaciones positivas que se encuentra entre el tele trabajo y la satisfacción laboral

El 90% de los colaboradores encuentra un nivel alto de conformidad del tele trabajo, debido a que los colaboradores que realizan tele trabajo tienen la autonomía de planificar sus actividades personales y laborales, con lo cual se incrementa la satisfacción de equilibrar los aspectos laborales y familiares, además el tele trabajo permite un ahorro significativo en los gastos de transporte y de comida fuera de casa. La brecha de nivel medio ocurre porque no se puede interactuar entre compañeros de trabajo y se percibe una ausencia del apoyo del supervisor.

El teletrabajo hace un uso intensivo de las tecnologías de la información, la base de datos y la conectividad de internet con el fin de reemplazar el trabajo que se realiza en las instalaciones de la organización y trasladar el trabajo a otros ambientes, como los pueden ser las comodidades del hogar. El teletrabajo tiene un

impacto significativo en el ahorro de los costos y el cuidado del medio ambiente. Las modalidades del teletrabajo no son nuevas, si bien es cierto se han masificado con la aparición de la pandemia, el uso del teletrabajo data de hace mucho tiempo. Siendo los países de Estados Unidos, Japón y Europa los que más hacen uso de este tipo de trabajo (Lyon, 1991).

Las conclusiones coinciden con la investigación de Castro (2021) quien llegó a analizar a unos 319 colaboradores, quienes necesariamente están trabajando bajo la modalidad de teletrabajo, de tal forma que se logró precisar que muchos de ellos indican que la satisfacción en sus puestos de trabajo han mejorado, además precisaron que el teletrabajo es sin duda una ventaja, básicamente por el ahorro del tiempo y sobre todo de dinero. A diferencia con la disertación de Gonzales (2021) quien encuentra un nivel bajo de conformidad con el teletrabajo en una entidad pública peruana, debido a que la organización no capacita con habilidades de manejo de tecnología de información y también no provee del material necesario.

El 73%<sup>1</sup> de los colaboradores encuentra un nivel alto de satisfacción laboral, los colaboradores se encuentran satisfechos con las condiciones laborales y los estilos de supervisión, pero se verifica que una parte de ellos encuentra insatisfacciones con las características de la recompensa, y con las relaciones que se suscitan con los compañeros de trabajo. Los datos encontrados coinciden con la disertación de Correa (2021) quien<sup>45</sup> demuestra que el teletrabajo se relaciona con la satisfacción laboral, evidenciando que cuando existe una sobrecarga de teletrabajo y no se brindan las condiciones necesarias para desarrollarlo, entonces se incrementan los niveles de estrés, demostrando insatisfacciones. Por otro lado, la investigación de Soto (2020) detalla que el teletrabajo puede tener un impacto positivo en la satisfacción laboral, siempre y cuando se den las condiciones necesarias para que los colaboradores puedan usar las tecnologías de información.

<sup>6</sup> De acuerdo a los resultados se evidencia que existe una relación moderada entre la planificación del tiempo y la satisfacción laboral, al igual que se demuestra <sup>11</sup> que existe una relación moderada entre el equilibrio familiar y la satisfacción laboral,

como también se establece que la idoneidad del lugar de trabajo se relaciona con la satisfacción laboral. Finalmente, el ahorro en gastos se relaciona mediamente con la satisfacción labora.

## **CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **4.1. Conclusiones**

Se obtiene un coeficiente de  $r=0.564$ , con un sig bilateral de 0.001, el cual es menor que 0.05. por lo tanto, se evidencia que existe una relación media positiva entre el teletrabajo y la satisfacción laboral, por lo tanto, se acepta la hipótesis positiva de investigación y se descarta la hipótesis negativa de investigación.

El 90% de los colaboradores encuentra un nivel alto de conformidad del tele trabajo, debido a que los colaboradores que realizan tele trabajo tienen la autonomía de planificar sus actividades personales y laborales, con lo cual se incrementa la satisfacción de equilibrar los aspectos laborales y familiares, además el tele trabajo permite un ahorro significativo en los gastos de transporte y de comida fuera de casa. La brecha de nivel medio ocurre porque no se puede interactuar entre compañeros de trabajo y se percibe una ausencia del apoyo del supervisor.

El 73% de los colaboradores encuentra un nivel alto de satisfacción laboral, los colaboradores se encuentran satisfechos con las condiciones laborales y los estilos de supervisión, pero se verifica que una parte de ellos encuentra insatisfacciones con las características de la recompensa, y con las relaciones que se suscitan con los compañeros de trabajo.

De acuerdo a los resultados se evidencia que existe una relación moderada entre la planificación del tiempo y la satisfacción laboral, al igual que se demuestra que existe una relación moderada entre el equilibrio familiar y la satisfacción laboral, como también se establece que la idoneidad del lugar de trabajo se relaciona con la satisfacción laboral. Finalmente, el ahorro en gastos se relación mediamente con la satisfacción labora.

## 1 4.2. Recomendaciones

La gerencia de recursos humanos de la unidad debe considerar establecer la posibilidad de elección de trabajo híbrido entre el trabajo presencial y el teletrabajo en los colaboradores que no realizan trabajo operativo. Los criterios de elección deben ser justos y deben estar relacionados con la carga laboral de cada puesto de trabajo

Para mejorar el grado de satisfacción durante el trabajo remoto, se debe incrementar el apoyo de los líderes y supervisores del área, generando reuniones de zoom cada lunes de la semana y estableciendo los canales de comunicación necesarios dentro de los horarios laborales

Durante el trabajo remoto, se debe tener los canales formales suficientes para soportar el trabajo remoto. Es necesario que la organización garantice la provisión de los equipos de cómputo, así como también de los datos y fluido eléctrico. La organización debe destinar un presupuesto para comprar los datos y equipos de cómputo.

Finalmente, el área de recursos humanos debe capacitar en los aspectos de competencias del manejo de tecnologías a través de capacitaciones y proveer los aspectos necesarios para realizar el trabajo remoto, a través de la adquisición de equipos con el método del leasing.

## ● 18% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 16% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 11% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

### FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	<b>repositorio.uss.edu.pe</b> Internet	6%
2	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Internet	2%
3	<b>Universidad Privada del Norte on 2023-02-07</b> Submitted works	1%
4	<b>hdl.handle.net</b> Internet	<1%
5	<b>Universidad Alas Peruanas on 2022-12-01</b> Submitted works	<1%
6	<b>Universidad San Ignacio de Loyola on 2023-02-18</b> Submitted works	<1%
7	<b>repositorio.utp.edu.pe</b> Internet	<1%
8	<b>coursehero.com</b> Internet	<1%

9	<b>repositorio.upn.edu.pe</b>	Internet	<1%
10	<b>es.scribd.com</b>	Internet	<1%
11	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2016-03-19</b>	Submitted works	<1%
12	<b>slideshare.net</b>	Internet	<1%
13	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2022-06-24</b>	Submitted works	<1%
14	<b>Universidad del Istmo de Panamá on 2023-02-27</b>	Submitted works	<1%
15	<b>Universidad Tecnológica Centroamericana UNITEC on 2023-03-12</b>	Submitted works	<1%
16	<b>d91.k12.id.us</b>	Internet	<1%
17	<b>Universidad Nacional del Centro del Peru on 2022-01-11</b>	Submitted works	<1%
18	<b>johnsoncontrols.com.mx</b>	Internet	<1%
19	<b>repositorio.uandina.edu.pe</b>	Internet	<1%
20	<b>Universidad Nacional de Educacion Enrique Guzman y Valle on 2022-0...</b>	Submitted works	<1%

21	<b>arps.org</b>	Internet	<1%
22	<b>go.gale.com</b>	Internet	<1%
23	<b>ori.swissinfo.ch</b>	Internet	<1%
24	<b>1library.co</b>	Internet	<1%
25	<b>mexico.acambiode.com</b>	Internet	<1%
26	<b>voice-on-growth.mercer.com</b>	Internet	<1%
27	<b>mindugar.cl</b>	Internet	<1%
28	<b>univision.com</b>	Internet	<1%
29	<b>core.ac.uk</b>	Internet	<1%
30	<b>mexico.as.com</b>	Internet	<1%
31	<b>prezi.com</b>	Internet	<1%
32	<b>pt.scribd.com</b>	Internet	<1%

33	<b>buscaniguas.com.sv</b>	Internet	<1%
34	<b>livelihoods.org</b>	Internet	<1%
35	<b>monografias.com</b>	Internet	<1%
36	<b>visualbox.net</b>	Internet	<1%
37	<b>Colegio Vista Hermosa on 2007-09-29</b>	Submitted works	<1%
38	<b>Jaqueline Souza Guedes. "Ethanol as a pre-treatment of starchy foods ...</b>	Crossref posted content	<1%
39	<b>Sarah J. Mukherjee, Lucía Bugallo, Nora Scheuer, Teresa Cremin et al. ...</b>	Crossref	<1%
40	<b>Universidad Americana on 2019-05-20</b>	Submitted works	<1%
41	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2016-03-07</b>	Submitted works	<1%
42	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2016-03-21</b>	Submitted works	<1%
43	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2016-09-02</b>	Submitted works	<1%
44	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2017-09-02</b>	Submitted works	<1%

45	<b>Universidad Loyola Andalucía on 2021-11-11</b> Submitted works	<1%
46	<b>University of Newcastle upon Tyne on 2020-12-17</b> Submitted works	<1%
47	<b>dspace.unitru.edu.pe</b> Internet	<1%
48	<b>ebin.pub</b> Internet	<1%
49	<b>gk.city</b> Internet	<1%
50	<b>hispagua.cedex.es</b> Internet	<1%
51	<b>ulatina.metabiblioteca.org</b> Internet	<1%
52	<b>wordpressseointernacional.blogspot.com</b> Internet	<1%
53	<b>buffalorising.com</b> Internet	<1%
54	<b>mintra.gob.pe</b> Internet	<1%
55	<b>significados.com</b> Internet	<1%
56	<b>ugt.es</b> Internet	<1%

57	<b>Montoya Meza, Daniel Alfredo. "Relacion entre el clima organizacional ..."</b>	<1%
	Publication	
58	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2016-03-04</b>	<1%
	Submitted works	
59	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2016-03-07</b>	<1%
	Submitted works	
60	<b>es-us.finanzas.yahoo.com</b>	<1%
	Internet	
61	<b>observatorio.campus-virtual.org</b>	<1%
	Internet	
62	<b>repositorio.une.edu.pe</b>	<1%
	Internet	
63	<b>roderic.uv.es</b>	<1%
	Internet	
64	<b>worldwidescience.org</b>	<1%
	Internet	
65	<b>bizneo.com</b>	<1%
	Internet	
66	<b>researchgate.net</b>	<1%
	Internet	
67	<b>theibfr.com</b>	<1%
	Internet	