

UNIVERSIDAD NACIONAL TECNOLÓGICA DE LIMA SUR

FACULTAD DE INGENIERÍA Y GESTIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**“EL TRABAJO REMOTO Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN ADECCO
CONSULTING S.A., LIMA 2021”**

TESIS

Para optar el Título Profesional de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PRESENTADO POR EL BACHILLER

QUISPE FLORES, ROSA ALEJANDRA

ASESOR

GARCÍA SALIRROSAS, ELIZABETH EMPERATRIZ

Villa El Salvador

2022

DEDICATORIA:

A mi padre, por sus enseñanzas, por ser un gran ser humano, por entender que me apasionan los retos y porque desde que nací, aceptó ser mi héroe para toda la vida.

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, quiero agradecer a un gran ser humano, docente y asesora; Elizabeth Emperatriz García Salirrosas, por inculcarme que la calidad y perseverancia son los pilares fundamentales para sentirnos orgullosos de cada propósito en la vida.

Así mismo, quiero agradecer enormemente a la empresa Adecco Consulting S.A., por darme la oportunidad de aplicar el instrumento de investigación y recopilar los datos de cada uno de los colaboradores y compañeros de trabajo (en su momento), ya que gracias a ello se pudo contrastar la realidad con la teoría y comprobar la hipótesis propuesta.

Finalmente, quiero agradecer al personal administrativo de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur, porque siempre atendió mis consultas eficazmente.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la aplicación del trabajo remoto y la satisfacción laboral de los colaboradores de Adecco Consulting S.A. La investigación fue de tipo básico, de nivel descriptivo, correlacional y en la cual se encuestaron a 40 trabajadores mediante un muestreo de tipo censal. Para analizar las variables de estudio se aplicó un cuestionario validado para cada una de las variables, el cual arrojó una fiabilidad adecuada, siendo el Alfa de Cronbach de 0,927 para satisfacción laboral y de 0,861 para trabajo remoto. Con los resultados se demostró que el 45% de los encuestados tenían un nivel destacado en la aplicación del trabajo remoto y un excelente nivel de satisfacción laboral. Así mismo, se mostró un alto nivel de correlación entre las variables, siendo el Rho Spearman = 0,754 y el p valor = 0,00 demostrando de esta manera una relación directa y positiva entre la aplicación del trabajo remoto y la satisfacción laboral. Se concluyó que, a mayor aplicación del trabajo remoto, mayor será el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores. Finalmente, se recomienda implementar programas de asesoría y capacitación mediante charlas informativas con temas relacionados a los softwares aplicados en la empresa y la metodología SCRUM, lo cual permitirá mejorar las habilidades de los trabajadores en el trabajo remoto y por ende su satisfacción laboral en Adecco Consulting S.A.

Palabras clave: Satisfacción laboral, trabajo remoto, factores extrínsecos, factores intrínsecos, equipos y medios, obligaciones del trabajador y del empleador, teletrabajadores.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between the application of remote work and the job satisfaction of the collaborators of Adecco Consulting S.A. The research was basic, descriptive, correlational and in which 40 workers were surveyed through a census-type sample. To analyze the study variables, a validated questionnaire was applied for each of the variables, which yielded adequate reliability, with Cronbach's Alpha being 0.927 for job satisfaction and 0.861 for remote work. The results showed that 45% of the respondents had an outstanding level in the application of remote work and an excellent level of job satisfaction. Likewise, a high level of correlation was shown between the variables, with Spearman's Rho = 0.754 and p value = 0.00, thus demonstrating a direct and positive relationship between the application of remote work and job satisfaction.

It was concluded that the greater the application of remote work, the higher the level of job satisfaction of the workers. Finally, it is recommended to implement consulting and training programs through informative talks with topics related to the softwares applied in the company and the SCRUM methodology, which will improve the skills of workers in remote work and therefore their job satisfaction in Adecco Consulting S.A.

Keywords: Job satisfaction, remote work, extrinsic factors, intrinsic factors, equipment and means, obligations of the worker and the employer, teleworkers.

ÍNDICE GENERAL

CARATULA	
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT	v
ÍNDICE GENERAL	vi
ÍNDICE DE TABLAS	viii
INTRODUCCIÓN	1
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1 Descripción del problema	3
1.2 Formulación del problema	10
1.2.1 Problema general	10
1.2.2 Problemas específicos	10
1.3 Objetivos de la investigación	10
1.3.1 Objetivo general	10
1.3.2 Objetivos específicos	10
1.4 Delimitación de la investigación	10
1.4.1 Delimitación espacial	10
1.4.2 Delimitación temporal	10
1.5 Justificación del problema	11
1.5.1 Teórica	11
1.5.2 Metodológica	11
1.5.3 Práctica	11
II. MARCO TEÓRICO	12
2.1 Antecedentes de la investigación	12
2.1.1 Internacionales	12
2.1.2 Nacionales	17

2.2 Bases teóricas.....	27
2.2.1 Trabajo Remoto	27
2.2.2 Satisfacción Laboral	39
2.3 Marco conceptual.....	49
III. VARIABLES E HIPÓTESIS	50
3.1 Definición operacional de las variables.....	50
3.2 Hipótesis de la investigación.....	51
3.2.1 Hipótesis general.....	51
3.2.2 Hipótesis específicas.....	51
IV. METODOLOGÍA.....	52
4.1 Diseño de investigación.....	52
4.2 Descripción de la metodología.....	52
4.2.1 Implementación del tema de Investigación	52
4.2.2 Pruebas realizadas.....	53
4.3 Población y muestra.....	54
4.4 Técnica de recolección de datos.....	54
4.5 Instrumento de recolección de datos.....	54
4.5.1 Validez.....	55
4.5.2 Confiabilidad	56
4.6 Resultados.....	58
4.6.1 Resultados estadísticos	58
4.6.2 Análisis descriptivo de las variables y dimensiones.....	60
4.6.3 Contrastación de hipótesis	62
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	67
VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	70
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	72
ANEXOS.....	89
Anexo 1 Matriz de Consistencia.....	89

Anexo 2 Matriz de Operacionalización.....	90
Anexo 3 Instrumento de Recolección de datos.....	91
Anexo 4 Carta de aceptación de Asesor de Tesis.....	94
Anexo 5 Solicitud de permiso para aplicar instrumento.....	95
Anexo 6 Permiso otorgado para la aplicación de instrumento.....	96
Anexo 7 Pruebas realizadas.....	97
Anexo 8 Organigrama de Adecco Consulting S.A.....	103

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Definición Operacional de las variables.....	50
Tabla 2. Etapas para desarrollar la Tesis	53
Tabla 3. Confiabilidad de la aplicación del trabajo remoto y sus dimensiones.....	56
Tabla 4. Confiabilidad de satisfacción laboral y sus dimensiones.....	57
Tabla 5. Características sociodemográficas de los trabajadores de la empresa Adecco Consulting S.A.....	58
Tabla 6 Análisis descriptivo satisfacción laboral y sus dimensiones	60
Tabla 7. Análisis descriptivo de la aplicación del trabajo remoto y sus dimensiones.....	61
Tabla 8. Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra	62
Tabla 9. Coeficiente Rho de Spearman	63
Tabla 10. Coeficiente de Pearson	64
Tabla 11. Relación entre la aplicación del trabajo remoto y la satisfacción laboral.....	65
Tabla 12. Relación entre la aplicación del trabajo remoto y los factores extrínsecos de la satisfacción laboral	65
Tabla 13. Relación entre la aplicación del trabajo remoto y los factores intrínsecos de la satisfacción laboral	66

INTRODUCCIÓN

El desarrollo del trabajo remoto a través del tiempo va adquiriendo mayor valor, desde su aparición en la década de los años 70 (Barrero, 1999). Debido a que poco se conocía sobre esta modalidad de trabajo, las empresas no creían oportuno aplicar el trabajo remoto, entonces se conocía muy poco sobre sus beneficios, requisitos, complejidad, reglamentación, etc. No obstante, con el pasar de los años y la coyuntura, muchas empresas empezaron a descubrir los beneficios que posee el trabajo remoto y las implicaciones que traería consigo su aplicación, entre ellos; el desarrollo de nuevos softwares, reglamentación, internet, comunicación, medios y satisfacción en el trabajador. Este último, tiene mucha importancia debido a que, son las personas fuente vital para el desarrollo y alcance de las metas organizacionales, entonces es oportuno considerar que la satisfacción laboral puede verse afectada siempre que el empleador no haya explicado claramente la aplicación del trabajo remoto y puede provocar fácilmente frustración en el trabajador.

Precisamente por ello, el presente trabajo de investigación demostró que la correcta aplicación del trabajo remoto tiene mucha relación con la satisfacción laboral, remarcando aspectos importantes como; la comunicación, reglamentación, medios, internet, beneficios, entre otros.

La anterior premisa puede ser producto de un razonamiento lógico, pero se demostró en el campo empírico y se validó con la presente investigación (aplicada en cada trabajador de las diversas áreas como; Dirección, Administrativa, Logística, Contabilidad, Médica, Operaciones, Recursos Humanos, Tecnología) que aplicación del trabajo remoto tiene y la satisfacción laboral se relacionan significativamente.

Así, el presente trabajo de investigación se desarrolló en siete capítulos; en el primero se enmarcó el aspecto metodológico de la investigación, dentro del cual tenemos el planteamiento del problema, los objetivos de la investigación, la delimitación de la investigación y justificación del problema.

En el segundo capítulo, se desarrolló el marco teórico que sustenta la investigación, dentro de ello se tiene a los antecedentes de la investigación; los cuales son trabajos actualizados que tienen mucha relación con las variables del presente estudio. También se presentan las bases teóricas; que muestran la conceptualización, características y tipo de trabajo remoto y

la satisfacción laboral, a través del tiempo. Posteriormente se desarrolló el marco conceptual, mediante el cual se muestran definiciones de términos importantes para el presente estudio.

En el tercer capítulo, se desarrollaron las variables e hipótesis, dentro de las cuales se tiene la operacionalización de las variables (independiente y dependiente), la hipótesis general y las hipótesis específicas de la investigación.

En el cuarto capítulo se desarrolló la metodología de la investigación, en la cual se realizó la parte empírica, análisis e interpretación de resultados, para lo cual fue necesario hacer uso de un programa estadístico (SPSS).

En el quinto capítulo, se desarrolló la discusión de resultados, el cual tuvo como finalidad contrastar los resultados obtenidos del presente estudio con los trabajos de investigación relacionados con las variables estudiadas.

En el sexto capítulo, se precisaron las conclusiones del presente estudio y las recomendaciones que surgieron a raíz de las mismas, con la finalidad de contribuir con el desarrollo de las empresas del sector recursos humanos.

Finalmente, en el séptimo capítulo, se mencionaron las fuentes bibliográficas consideradas para el presente trabajo de investigación.

Teniendo claro los lineamientos otorgados por la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur, a través del presente trabajo de investigación, espero haber contribuido con el desarrollo de la investigación científica y en particular con las empresas que trabajan día a día en mejorar la satisfacción laboral.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción del problema

Desde un enfoque global, el desarrollo de la tecnología ha tenido un avance significativo, debido a diversos episodios que la humanidad ha sabido sobrellevar, tales como: crisis, guerras, desastres y pandemia; como el COVID-19 en la actualidad y ello ha impulsado a que surjan diversos cambios en las organizaciones relacionados a: análisis de puestos, selección de personal, entrenamiento y desarrollo organizacional, señalando que los instrumentos y tecnologías disponibles presentan limitaciones e insuficiencias para alcanzar objetivos profesionales (Cascio, 1995). Por consiguiente, el trabajador se encuentra enmarcado en la inclusión y avance tecnológico, así como en los constantes cambios y requerimientos sociales (Domínguez, 2020). A razón de ello, el trabajador se ve obligado a desarrollar sus habilidades digitales para mejorar su desempeño laboral en el teletrabajo (García-Salirrosas y Millones-Liza, 2022).

El teletrabajo tuvo sus orígenes en los EE.UU., alrededor de la década de los años 70, con la aparición de la crisis mundial del petróleo (Barrero, 1999). Tal es así que en la década de los ochenta se pusieron en práctica, en este país, los primeros proyectos piloto en donde se identificó que esta modalidad puede convertirse en una herramienta de inserción laboral de los sectores de la población vulnerable: discapacitados y mujeres cabezas de familia (Beltrán y Sánchez, 2002). Sin embargo, no fue hasta fines del año 2010 que se logró formalizar esta nueva figura a través de la Ley de Promoción y Desarrollo del Teletrabajo en Estados Unidos de fecha 09 de diciembre del 2010, mediante la cual este estado exigió, a sus agencias de gobierno, la necesidad de establecer políticas de teletrabajo para que los empleados puedan ser autorizados e informados para teletrabajar, de manera correcta, por medio de un acuerdo escrito entre el empleador y el empleado. Así también se dispuso que las agencias federales tenían el deber de asignar un “Oficial de gestión del Teletrabajo”, el cual debía apoyar la aplicación del teletrabajo, tanto para los empleados como para los empleadores y para asegurarse de que los empleados sean informados acerca de los procedimientos de queja o reclamación para los casos de disputas sobre teletrabajo (Oficina de Administración de personal de EE.UU, 2010).

Luego de existir cierta consolidación del teletrabajo en EE.UU, durante la década de los noventa, el teletrabajo ya se había convertido en una modalidad de trabajo muy frecuente, siendo así un elemento de flexibilidad laboral que permitía facilitar la política de descentralización empresarial (Beltrán y Sánchez, 2002).

La expansión había llegado al territorio de la Unión Europea y se empezó a practicar el teletrabajo considerablemente. Tal es así que, en septiembre del 2002, en el marco de la Unión Europea, se celebró el Convenio del Teletrabajo por medio del cual, tras una década de discusiones y negociaciones sobre las condiciones laborales de los teletrabajadores, se llegó a un acuerdo sobre las condiciones de los teletrabajadores respecto al uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) como una forma más eficiente para desarrollar su trabajo (Caparrós, 2021).

Por su lado, las telecomunicaciones en España demostraron un papel muy importante al permitir que un mayor número de personas accedan a un puesto de trabajo sin necesidad de su presencia física en la empresa. Por lo que, no resulta raro que aquí el teletrabajo haya empezado a adquirir cada vez mayor presencia, tal es así que, dependiendo de las fuentes, estatales o privadas, se calcula la existencia de entre un millón y millón y medio de teletrabajadores sólo alrededor del año 2000. Ello, permitió que en ese mismo año el Grupo Popular en el Senado conduzca al Gobierno a estudiar y elaborar un informe sobre las condiciones sociales, sanitarias y jurídicas de los teletrabajadores, dentro y fuera de España y sobre el futuro del Teletrabajo (Senado de España, 2000). Así mismo, lo que impulsó aún más al desarrollo e implementación del teletrabajo fueron; el Real Decreto Ley 3/2000, sobre medidas fiscales urgentes de estímulo al ahorro familiar y a la pequeña y mediana empresa y el Real Decreto Ley N° 07/2000 de medidas urgentes en el sector de las telecomunicaciones (Ministerio de la Presidencia Relaciones con las cortes y Memoria Democrática, 2000).

En suma a lo anterior, en el año 2006, se creó el Manual para la Implantación de Programas Piloto de Teletrabajo en la Administración General del Estado; el mismo que estuvo a cargo del Ministerio de Administraciones Públicas con el fin de establecer una guía para los empleados públicos que se someten a alguno de los programas de teletrabajo aprobados anualmente por los departamentos ministeriales y/o los organismos públicos de este país, para lo cual proponen cuatro pasos: información al personal y a las unidades del departamento, selección de los teletrabajadores, formación de los participantes y puesta en marcha del programa (Ministerio de Administraciones Públicas, 2006). Queda claro que el gobierno español actuó de manera preventiva antes de implantar el teletrabajo.

Otra acción que estaba en busca de mejorar la aplicación correcta del teletrabajo fue, el Acuerdo Marco Europeo sobre Teletrabajo, el cual se suscribió en Bruselas con fecha 16 de julio del 2002 y que tuvo por objeto contribuir con la estrategia definida en el Consejo Europeo de Lisboa. Además. Se trata de un documento que ha sido una referencia para otros

países miembros de la Unión Europea y a pesar de no tener carácter normativo, constituye una estrategia económico laboral encaminada a implementarse por los estados miembros para lograr una modernización en la organización del trabajo y una conciliación autónoma tanto del trabajo como de la vida socio cultural del teletrabajador sin dejar de realizar sus tareas (European Trade Union Confederation-ETUC, 2002).

Por otro lado, México, en septiembre del 2012, presentó ante la Cámara de Senadores la reforma laboral, comprendida en la iniciativa preferente que el ejecutivo federal propuso al Congreso el 1° de septiembre del 2012, la cual tiene entre sus principales propuestas: considerar al teletrabajo como trabajo a domicilio, reconocer al teletrabajo como una modalidad de trabajo que se realiza a distancia y que utiliza las TICS. Asimismo, esta nueva modalidad cuenta con la protección a través de normas (Secretaría del trabajo y previsión social (2012, citado en Correa-Prieto, 2015).

En centro américa, tenemos a Costa Rica, en este país el teletrabajo se reglamentó por el Decreto 34704-MP-MTSS aprobado en el año 2008 y que nació con el objeto de promover y regular esta nueva figura en las instituciones del Estado; y, esto, en la medida que se entiende al teletrabajo como un instrumento para incrementar la productividad del funcionario, el ahorro de combustibles, la protección del medio ambiente y favorecer la vida personal, familiar y laboral mediante la utilización de las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones (TIC). Seguido a ello, se pusieron en marcha programas de teletrabajo dentro de las instituciones del Estado, en coordinación con el equipo interinstitucional, estableciéndose mecanismos de regulación progresiva, de acuerdo con estándares internacionales y con el objeto de buscar igualdad de los derechos y obligaciones laborales de los teletrabajadores con los trabajadores presenciales (Primera Vicepresidencia de Costa Rica, 2008).

En América Latina, el teletrabajo como nueva modalidad fue incipiente en comparación a los casos mencionados anteriormente, un claro ejemplo es Chile, que fue el pionero en modificar su marco legal para incorporar esta nueva modalidad de trabajo a su sistema sin poner en peligro la protección a los derechos de los trabajadores. Al igual que en EE.UU y Europa, en la mayoría de países latinoamericanos el teletrabajo fue adoptada por empresas que consideraban las necesidades de sus empleados relacionados con la mayor movilidad, un mejor equilibrio entre la vida personal y laboral y la necesidad de optimizar su estilo de trabajo (Gareca et al., 2007).

Por su parte, Filardi et al. (2020) manifestaron que el teletrabajo en el sector público brasileño se va fortaleciendo para ser más eficiente y reducir costos, aprovechar el tiempo y aumentar la productividad de la empresa, incluso cuando quedan retos de la burocracia estatal por superar. Asimismo, los resultados enfatizaron que la percepción de los trabajadores es muy importante para lograr un adecuado clima organizacional que les permita desempeñarse con éxito y mejorar su productividad y, de esta manera, sentirse complacidos en la realización de sus actividades (Pedraza, 2020).

En nuestro país vecino, Ecuador, el teletrabajo no se encontraban reglamentado pero la aplicación ha marcado una alta tendencia; prueba de ello es la conformación de la Comisión Nacional de Conectividad en el 2001 con la aprobación de su agenda un año después, en donde se encuentra incluida la discusión de estimular el desarrollo de un plan regulatorio del teletrabajo como opción realmente válida en el país y la conformación de telecentros (Martínez, 2012).

Así mismo, en Ecuador ya existen empresas reconocidas que vienen aplicando el teletrabajo de manera satisfactoria, tales como: Primax (Ex Shell), HP, Intel, Compañía de Seguros Ecuatoriano Suiza, Seguros Equinoccial y Tecnogroup. Así mismo, es preciso mencionar que el gobierno ecuatoriano proclamó como el Día Internacional del Teletrabajo, el 16 de septiembre (Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información, 2015).

Chile, por su parte, fue el país de América Latina, pionero en modificar su marco legal para la regulación del teletrabajo. Es así que la Ley N° 19, promulgada el 27 de setiembre del 2001 y publicada el 05 de octubre del mismo año, modificó el artículo 22° del Código de Trabajo chileno con el fin de reconocer una nueva modalidad de trabajo y autorizando a los trabajadores contratados para que presten sus servicios preferentemente fuera del lugar de la empresa, mediante el uso de las TIC (Congreso de la República de Chile, 2001, citado en Correa-Prieto, 2015).

En Colombia del 2008, se reguló la Ley de Teletrabajo, Ley N° 1221-2008, disposición normativa que nació con el propósito de promover y regular el teletrabajo como un instrumento de generación de empleo y autoempleo, mediante la utilización de las TIC. Para lo cual se propuso una política pública de fomento al teletrabajo que tenía como uno de sus principios básicos el priorizar la incorporación de la población vulnerable a los beneficios del teletrabajo. También se crea una red nacional de fomento al teletrabajo con participación de instituciones públicas y privadas relacionadas con las TIC (Ministerio del trabajo, 2012).

Perú, por su parte, ha participado de la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información (CMSI), organizadas con el respaldo de la ONU; así como también en las Conferencias Ministeriales sobre la sociedad de la Información en la región América Latina y el Caribe, organizadas con el apoyo de la Comisión Económica para América Latina – CEPAL. Así mismo tenemos empresas que aplican el teletrabajo, sin problemas, como, por ejemplo: IBM, Laboratorios Roche, Repsol, entre otros (Correa-Prieto, 2015).

Por otro lado, la Comisión Multisectorial de desarrollo de la Sociedad de la Información aprobó un plan de desarrollo denominado Agenda Digital Peruana, la cual más adelante se llamaría Comisión de Seguimiento y Evaluación (Presidencia de Consejo de Ministros, 2003). En la misma línea podemos afirmar que, el estado peruano ha estado involucrado en el desarrollo del teletrabajo, ejemplo de ello fue el suceso de noviembre del 2010, cuando Perú se mostró muy interesado en participar de la III Conferencia Ministerial sobre la Sociedad de la Información (Comisión Económica para América Latina y el Caribe, 2015).

Así mismo, en consideración a la situación actual del Perú, es necesario conocer la regulación del Teletrabajo en función a garantizar el derecho laboral y ello se plasma en la Ley N° 30036, Ley que regula el Teletrabajo, así mismo el Decreto Supremo N° 017-2015-TR que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30036, ley que fue aprobada por los Proyectos de ley N° 184/2011 y 1052/2011 (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2016). La mencionada ley tenía por objeto regular el teletrabajo, como una modalidad especial de prestación de servicios caracterizada por la utilización de las TIC en las instituciones públicas y privadas.

Así también, el exlegislador, Michael Urtecho Medina, señaló que el teletrabajo beneficiará principalmente a las personas con discapacidad, a través de los operadores telefónicos (Andina Agencia peruana de noticias, 2013).

En la actualidad, a inicios del año 2020, la pandemia del covid-19 azotó mundialmente a la población y con ello las actividades económicas se paralizaron, es entonces que el 11 de marzo del 2020, el Ministerio de Salud declaró en estado de Emergencia Sanitaria por el plazo de noventa (90) días calendario, por la existencia del Covid-19, así mismo dictó medidas de prevención (Organización Mundial de la Salud, 2020).

Posteriormente, el 15 de marzo de 2020 se publicó el Decreto de Urgencia N° 026-2020, el cual establece medidas excepcionales y temporales para prevenir la propagación del

COVID – 19 y algunas de las medidas que se establecieron fueron: horarios establecidos para poder movilizarse, reducción de aforo en el transporte público y centros de acopio, nuevos horarios límites para transitar en las calles, reducción horarios de atención en centros comerciales, medidas de cuidado para la salud como el uso de mascarillas y en el ámbito laboral se estableció el trabajo remoto (Ministerio del Trabajo y Promoción del Empleo, 2020).

Seguido a ello, 24 de marzo del 2020 se publicó también el Decreto Supremo N°010-2020-TR, el cual mencionó los lineamientos sobre los que se basará la aplicación de trabajo remoto (Ministra de Trabajo y Promoción del Empleo, 2020).

Entonces, para conocer el impacto de los conceptos y normativas sobre nuestra realidad laboral, la presente investigación estudió en primer lugar; el trabajo remoto a nivel local aplicado en la empresa Adecco Consulting S.A. durante el periodo 2021, dicha empresa pertenece al sector servicios y además es una de las más reconocidas consultoras de recursos humanos a nivel mundial. En segundo lugar, se estudió la satisfacción laboral en los trabajadores que realizan trabajo remoto. Y finalmente, se relacionaron ambas variables.

El problema que se analizó en la empresa Adecco Consulting S.A., reflejó una relación claramente de causa-efecto, debido al desarrollo acelerado de la tecnología (equipos, canales de difusión, plataformas, softwares, entre otros) en gran medida por la situación coyuntural de la pandemia y ello obligó significativamente a las organizaciones a adoptar al trabajo remoto como una medida para seguir operando en el mercado competitivo, tal es así que el efecto ocasionado tiene dos niveles (trabajador y empresa); el primero a nivel del trabajador, la cual tiene relación con diversos factores críticos tales como; la comunicación de la aplicación del trabajo remoto por parte del empleador hacia el empleado, los medios empleados de los cuales se harán uso para esta nueva modalidad de trabajo, la compensación de gastos que se puedan generar al realizar el trabajo remoto, los cuidados para la seguridad y salud en el trabajo remoto y la nueva jornada laboral del trabajo remoto (horarios mixtos y/o totalmente remoto). Segundo, a nivel de empresa, el efecto podría significar el aumento de la insatisfacción laboral y ello causar la rotación de personal que es perjudicial para toda organización que quiere ser competitiva y permanecer en el mercado.

Debido a ello existió una gran probabilidad de que la resistencia al cambio tenga mayor presencia en los trabajadores, porque luego de que se les comunicó por parte de la empresa que deberán trabajar de manera remota, surgió mucha incertidumbre en ellos, ya que no sabían cuáles serían sus horarios, no conocían los medios a utilizar para comunicarse

ni los cuidados a tener para no perjudicar la calidad de su trabajo, es por ello que se analizaron los factores críticos mencionados con relación a la satisfacción laboral, ya que éstos factores fueron de vital importancia para aclarar el panorama de los trabajadores.

Por último, cabe mencionar que en el Perú la aplicación del trabajo remoto fue tardía, ya que en comparación con otros países, nuestro país reglamentó oficialmente el teletrabajo en el año 2013 con la finalidad de facilitar la adaptación al cambio (Congreso de la Republica del Perú, 2013). A razón de ello, el presente trabajo de investigación analizó el escenario que surgió en la empresa Adecco Consulting S.A. durante el periodo 2021, específicamente en relación a la aplicación del trabajo remoto y la satisfacción laboral del trabajador. La finalidad del presente trabajo de investigación fue determinar la relación existente entre la aplicación del trabajo remoto y la satisfacción laboral en Adecco Consulting S.A.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

- ¿Qué relación existe entre la aplicación del trabajo remoto y la satisfacción laboral en Adecco Consulting S.A.?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Qué relación existe entre la aplicación del trabajo remoto y los factores extrínsecos de la satisfacción laboral en Adecco Consulting S.A.?
- ¿Qué relación existe entre la aplicación del trabajo remoto y los factores intrínsecos de la satisfacción laboral en Adecco Consulting S.A.?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

- Determinar la relación entre la aplicación del trabajo remoto y la satisfacción laboral en Adecco Adecco Consulting S.A.

1.3.2 Objetivos específicos

- Determinar la relación entre la aplicación del trabajo remoto y los factores extrínsecos de la satisfacción laboral en Adecco Consulting S.A.
- Determinar la relación entre la aplicación del trabajo remoto y los factores intrínsecos de la satisfacción laboral en Adecco Consulting S.A.

1.4 Delimitación de la investigación

1.4.1 Delimitación espacial

El presente trabajo de investigación se llevó a efecto en la empresa Adecco Consulting S.A, ubicada en la Av. Circunvalación del Golf Los Incas 208, distrito Santiago de Surco, provincia Lima, departamento Lima y país Perú.

1.4.2 Delimitación temporal

El presente trabajo de investigación se llevó a cabo desde marzo del 2021 hasta diciembre del 2021.

1.5 Justificación del problema

1.5.1 Teórica

El presente trabajo de investigación fue importante debido a que, después de revisar la literatura, se confirmó la correlación entre la aplicación del trabajo remoto y la satisfacción laboral (propuesta por Herzberg; factores extrínsecos e intrínsecos de la satisfacción laboral) experimentada por los trabajadores de Adecco Consulting S.A.

1.5.2 Metodológica

En el presente trabajo de investigación se aplicó la técnica-encuesta y el instrumento-cuestionario, así mismo para el análisis descriptivo de las variables y dimensiones se utilizó el programa SPSS versión 25, ello nos permitió recopilar información valiosa y demostrar una relación significativa entre la aplicación del trabajo remoto y la satisfacción laboral. Respecto al instrumento aplicado, es la suma de dos instrumentos ya validados anteriormente por expertos en la materia. Para concretar los objetivos de la presente investigación, fue pertinente proponer mejoras que puedan aplicarse en la empresa Adecco Consulting S.A., en pro de mejorar la satisfacción laboral, finalmente para que la empresa pueda aplicarla, siempre y cuando lo crea conveniente.

1.5.3 Práctica

El presente trabajo de investigación aportó soluciones concretas luego de conocer el nivel de relación entre la aplicación del trabajo remoto y la satisfacción laboral, dichas acciones concretas son respecto a las condiciones laborales, beneficios, significación de la tarea y reconocimiento del personal. Con lo expuesto, se buscó optimizar la relación trabajador-empresa y mejorar la satisfacción laboral en los trabajadores de Adecco Consulting S.A.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

En el desarrollo del presente trabajo de investigación se encontraron y analizaron diferentes antecedentes nacionales e internacionales relacionados con las variables de estudio, como los que se muestran a continuación:

2.1.1 Internacionales

En el estudio realizado por Álvarez et al. (2021) analizaron la planificación pedagógica mediante teletrabajo de los docentes de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, tiene un enfoque mixto cuali-cuantitativo, el instrumento constó de 10 ítems basados en la planificación pedagógica, el desempeño docente y el teletrabajo realizado, desarrolló una metodología de tipo correlacional y de diseño no experimental. Se concluyó que la planificación pedagógica representa un instrumento de gran utilidad para la práctica docente dado que constituye el pilar fundamental para la organización de las metodologías, actividades y recursos para alcanzar los objetivos esperados dentro del proceso de enseñanza aprendizaje. Así mismo se recomendó mejorar el uso de las TIC ya que es una herramienta que hoy en día, a través del teletrabajo, puede fortalecer la enseñanza brindada a los alumnos.

Otro estudio relacionado fue el de Díaz (2021) quien analizó las ventajas y desventajas de la implementación del trabajo remoto en los millennials de Chile, jóvenes de 24 a 35 años, en Chile. La investigación fue de metodología y diseño no experimental y descriptivo. En ella se hallaron diversos resultados vinculados a los objetivos específicos, algunos de ellos fueron las condiciones en que se desarrolla el teletrabajo, la identificación de la dinámica de relaciones interpersonales y el reconocimiento de cómo favorece el teletrabajo a los jóvenes. Las propuestas relacionadas con las relaciones interpersonales tendrán efectos importantes sobre los equipos de trabajo, aumentando la confianza y cohesión de sus miembros y permitiendo a su vez, un impacto positivo sobre el trabajo en equipo y su eficacia y así también contribuyendo a construir una organización más competitiva.

Asimismo, Valencia (2021) estudió los cargos que se adaptan de mejor manera al teletrabajo en el contexto del covid-19. Siendo una investigación de diseño no experimental, con un enfoque metodológico cualitativo, con un tipo de investigación prospectivo y transversal con un alcance exploratorio. Obtuvo como resultados que la productividad general, el manejo de los sistemas informáticos requeridos y el cumplimiento de los

objetivos del cargo eran los aspectos que mostraban mejor adaptación al teletrabajo; mientras que: la motivación, separación de la vida laboral y personal y adaptación al teletrabajo eran percibidos como los aspectos más débiles, se puede observar también el porcentaje de afección esté oscilando entre el 23.9% y 39.6% con una afección media del 30.4% en los diferentes aspectos laborales y de motivación laboral durante el teletrabajo. Se evidenció que la modalidad de teletrabajo trae consigo ventajas tanto personales, empresariales y colectivas que conllevan a que la institución en este caso el Hospital Homero Castanier Crespo, pueda aplicar la modalidad de teletrabajo. Recomiendan realizar las capacitaciones continuas en el manejo y uso de las TIC y la automatización de los procesos administrativos.

Como también, Cortés et al. (2020) en su estudio sobre el trabajo remoto en tiempos de covid-19 y el impacto en el trabajador, presentaron como objetivo; entender cómo los trabajadores interpretan y enfrentan la interacción de la vida laboral y la vida familiar, en el trabajo remoto, este estudio se desarrolló a través de una metodología con enfoque cualitativo y diseño no experimental, el cual permitió hacer aproximaciones holísticas a las situaciones sociales que se exploraron. Se identificó que la distribución del espacio ha sido un factor que ha contribuido a disminuir las tensiones, dado que la división de los espacios entre los miembros de familia para el desarrollo de sus actividades laborales o escolares cuando son realizadas simultáneamente permite que cada quien se concentre en su “mundo” evitando interrupciones. Asimismo, concluyeron que el establecimiento de rutinas y espacios laborales dentro del hogar significó una mejor adaptación al trabajo remoto, puesto que delimitar las áreas de trabajo, de esparcimiento familiar y personal permite una mayor organización de tiempo y existe un mejor aprovechamiento de los espacios familiares. Recomendaron que las empresas creen políticas que permitan tener un control y un seguimiento de las condiciones en las que se encuentran desarrollando el trabajo cada uno de sus empleados.

Relacionado con lo anterior, Hernández (2017) presentó el trabajo de investigación con el objetivo estudiar, evaluar y proponer la modalidad de teletrabajo en CENS, a partir del conocimiento del estado del arte del teletrabajo, de experiencias en algunas empresas en Colombia y el estudio de factores motivacionales del trabajador y directivos, para finalmente proponer el modelo y plan de acción para que mediante el teletrabajo se movilicen hacia la era digital. A través de esta investigación de tipo no experimental y de diseño no experimental se obtuvo como resultado; que el mayor beneficio del teletrabajo es promover la autogestión en el manejo del tiempo y cumplimiento de tareas, para 63 trabajadores de los

111 que manifestaron aceptar la modalidad de teletrabajo, también de los 111 que manifestaron aceptar la modalidad de teletrabajo, 46 consideraron como alto y 13 como muy alto, el grado de desconfianza del jefe o gestor de equipo hacia el teletrabajador. Se concluye que el mayor beneficio a nivel personal que percibe el teletrabajador es la autogestión en el manejo del tiempo y el cumplimiento de tareas. Recomendaron aplicar el plan de acción propuesto. Recomiendan la comunicación permanente durante la ejecución del piloto que permita divulgar desde el inicio los beneficios del teletrabajo, los avances de la implementación, los resultados obtenidos y las experiencias aprendidas.

Por su parte, Maresca (2017) en su tesis doctoral exploró e identificó las variables que afectan de manera más significativa en el proceso decisorio para aplicación del trabajo remoto, así mismo diseñó y propuso un índice que medirá el grado de eficiencia de la implementación del teletrabajo. Dicha investigación tuvo un enfoque metodológico cualitativo y de diseño no experimental. Se obtiene como resultado que el 60% manifiesta que está satisfecho con la modalidad de teletrabajo, y el 40% restante muy satisfecho, por otro lado, el 76,66% considera que se puede implementar el teletrabajo en ciertas condiciones de trabajo, y para ello se requiere de un equipo responsable y maduro para poder implementar la modalidad. Se concluye que, para el éxito de la implementación de teletrabajo, es necesario tener a la persona dispuesta a teletrabajar en conjunto con la infraestructura tecnológica disponible, el ambiente donde desarrolla la práctica, y la posibilidad que ofrece la modalidad en administrar mejor los tiempos entre vida familiar, intereses personales y trabajo. Recomendó tener como trabajador a la persona que cumpla ciertos requisitos psicológicos, intelectuales y físicos mínimos para desempeñar con éxito la modalidad, ya que, a diferencia del trabajo presencial, en el trabajo remoto es necesaria una mayor autonomía en la gestión del trabajo.

Asimismo, Halpern y Castro (2020) en su estudio sobre el trabajo remoto, desarrollaron el manual del teletrabajo, el cual busca mejorar la experiencia del teletrabajador, ya que es una realidad y lo importante ahora es cómo hacer que el teletrabajo guste a las personas que lo aplican para que no se limiten a teletrabajar solo por obligación, sino que también por gusto. Se empleó un esquema metodológico no experimental-transversal y de diseño explicativo. Se basaron en los estudios realizados en los últimos 5 años, plasmados a su vez en libros titulados: *Work Together Anywhere*, *Influencing Virtual Teams* y *Don't Reply All*.

Recientemente, Vera (2021) describió en su estudio sobre Ciberseguridad postcovid, los riesgos a los que se exponen las empresas hoy en día, ya que al tomar mayor importancia el teletrabajo y consigo el uso de las 5G los riesgos digitales se incrementan. Se empleó un esquema metodológico no experimental-transversal y de diseño explicativo Para ello la Unión europea ha tomado medidas para controlar estos “cisnes negros digitales” y asegurar la integridad de las empresas y de los países que la integran, a través de una ley de ciberseguridad, así poder vivir su vida digital de forma segura libre de estafas y otros peligros digitales. Concluyó indicando algunos de los más frecuentes riesgos digitales como: archivos torrent maliciosos, amenazas en Android, amenazas en IoT, malware en Mac y correos maliciosos.

Seguido a ello, Romero et al. (2021) en la revista Archivos de Medicina, publicaron su estudio donde buscaron relacionar satisfacción laboral con la condición laboral de odontólogos de Cartagena, Colombia. La metodología del estudio fue descriptivo transversal y de diseño no experimental, así mismo se tuvo una muestra no probabilística de 107 odontólogos generales que laboraban de manera independiente en centros odontológicos en el año 2016. Se diseñó y aplica cuestionario para indagar satisfacción laboral, variables sociodemográficas y condiciones laborales. Los resultados fueron: 55,1 % de los odontólogos se sentían satisfechos laboralmente; de estos 62,6 % indican insatisfacción con la remuneración obtenida y así mismo 75,7 % insatisfechos con las condiciones del mercado laboral. Se hallan relaciones con significancia estadística entre satisfacción laboral y tener menos de 44 años ($p = 0,003$), sexo masculino ($p= 0,007$) y estar casado ($p= 0,038$); igualmente entre condiciones laborales y duración de jornada laboral ($p= 0,016$), remuneración recibida ($p=0,000$), competencia laboral ($p=0,001$) y haber estado alguna vez desempleado ($p=0,034$). Concluyeron que la satisfacción de los odontólogos, las condiciones laborales y el cumplimiento de expectativas se relaciona con factores que generan resultados de percepción negativa indicando que la situación de la odontología no es la mejor en la actualidad. Se recomienda seguir realizando estudios más profundos para determinar las raíces del problema y tomar decisiones gubernamentales respecto al futuro.

A nivel psicológico, Villarroel (2020) en su trabajo de investigación describió el liderazgo y la satisfacción laboral, que son de interés para la Psicología Social, mismos que determinó relevantes en el ámbito del ámbito organizacional. La finalidad fue determinar la relación entre el liderazgo y la satisfacción laboral en los integrantes de la Federación Universitaria Local de la Universidad Mayor de San Andrés. El diseño de la investigación

fue de tipo no experimental: Corte transversal y Correlacional. Los instrumentos de medición utilizados fueron: Cuestionario de satisfacción laboral de Bazán y el Cuestionario de liderazgo de Bazán. La muestra fue no probabilística del tipo intencional, por lo que se tomó la muestra de 22 estudiantes universitarios. La significancia de $p=0,000$ muestra que es menor a $p 0,05$, concluyéndose en que Existe la relación del liderazgo y satisfacción laboral de los Integrantes De La Federación De La Universitaria Local De La Universidad Mayor De San Andrés, es decir que un óptimo, respetuoso e integrador liderazgo produce un eficiente ambiente laboral. Concluye que las organizaciones universitarias deberían implementar y ejecutar políticas públicas de estado para fortalecer el liderazgo en beneficio de la clase trabajadora. Usando los buenos oficios en el cumplimiento de sus tareas asignadas a los trabajadores e integrantes.

En la misma línea del análisis anterior, Fontal (2020) en la tesis de maestría identificó la relación entre la ruptura del contrato psicológico y satisfacción laboral con el desempeño laboral de los docentes de una institución de educación superior de la ciudad de Bogotá. Se empleó un esquema metodológico no experimental-transversal y de diseño correlacional, mediante la cual se obtuvo como resultado que existen relaciones significativas entre las variables ruptura del contrato psicológico, satisfacción laboral y desempeño. Recomendó a las empresas evitar la ruptura del contrato psicológico y las implicaciones, como pueden ser pérdida de confianza, disminución o pérdida de satisfacción laboral, un bajo desempeño laboral en sí una baja productividad para la organización y que, en última instancia, pueden suponer la disolución de la relación laboral.

Por otro lado, Vallellano (2019) propuso como principal objetivo de investigación evaluar el grado de satisfacción laboral en una muestra de profesionales del Trabajo Social. Se utilizó un diseño transversal predictivo y un diseño no experimental, para obtener como resultado que existe diferencia significativa interprofesional, tanto en satisfacción laboral como en carga mental. En concreto, los profesionales del trabajo social puntuaron menos en satisfacción laboral, pero más en carga mental, que los docentes. Concluyó proponiendo un programa de intervención, con el objetivo de intentar mejorar la satisfacción en el ámbito del Trabajo Social, mismo que se denominó MESALA y constó de tres módulos: la reconexión con el significado del trabajo, el reajuste de expectativas laborales y el manejo de la carga mental.

Así como, Pujol-Cols y Dabos (2018) publicaron en el artículo Estudios Gerenciales un estudio sobre la satisfacción laboral. Tuvo por objetivo identificar los factores que han

sido señalados en la literatura empírica como los determinantes más importantes de la satisfacción laboral. Se empleó un esquema metodológico no experimental-transversal y de diseño descriptivo. Los resultados revelaron una insuficiencia de investigaciones que hayan estudiado de manera simultánea los efectos de determinantes disposicionales y situacionales sobre la satisfacción laboral. Se concluye que los determinantes de la satisfacción laboral, pareciera encontrarse polarizada en dos enfoques. Se animó a que futuras investigaciones repliquen los estudios discutidos en este artículo en el ámbito latinoamericano, con el propósito de evaluar la validez transcultural de los constructos involucrados (como las CSE-Core Self-Evaluations Sócale) y de sus relaciones con la satisfacción laboral.

También, Peralta (2017) mostró en su investigación el aspecto organizacional dentro de las instituciones que se dedican a la salud y aborda aspectos del Clima organizacional y de la Satisfacción laboral y se la realizó en el personal de enfermería de la Clínica Regional La Paz de la Caja de Salud de la Banca Privada. Metodológicamente fue una investigación cuantitativa, con tipo de estudio descriptivo y correlacional y con diseño no experimental. Los instrumentos de medición utilizados fueron el cuestionario de Análisis de Clima Organizacional del hospital Regional de Talca Chile y el cuestionario de Satisfacción Laboral. La muestra utilizada es no probabilística y está conformado por 74 enfermeras y enfermeros. Los resultados obtenidos indicaron la estrecha relación entre las dimensiones intervinientes del Clima Organizacional y los factores que componen la Satisfacción Laboral en el personal de enfermería, lo que ha permitido cumplir con los objetivos planteados. Se concluye mencionando que existe una correlación de 0.766 lo cual nos indica que hay una relación positiva considerable entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral. Se recomendó realizar un estudio de análisis de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en todos los servicios y en todos los departamentos que ofrece la Clínica Regional de la Caja de Salud de la Banca Privada para obtener un análisis más completo.

2.1.2 Nacionales

Por su parte, Rojas (2021) en su estudio sobre el trabajo remoto y desempeño laboral en la Biblioteca Nacional del Perú, con diseño no experimental de tipo básica, de nivel descriptivo y correlacional, determinó la relación que existe entre la gestión del trabajo remoto y el desempeño laboral de los trabajadores de la Biblioteca Nacional del Perú – 2020. El resultado obtenido en el contraste de la hipótesis general, es decir, entre las variables

Gestión del trabajo remoto y Desempeño laboral, mediante el estadístico Rho de Spearman $r = 0,649$, nos demostró que existe una correlación moderada entre estas dos variables con un grado de significancia de $p \text{ valor} = 0,000$. Concluyen que la gestión del trabajo remoto se correlaciona positiva y moderadamente con el desempeño laboral en un 65 %. Sugirieron a las autoridades de la Biblioteca Nacional del Perú continuar con la modalidad del trabajo remoto en las actividades que se pueden realizar desde los hogares.

Actualmente, Chávez (2020) presentó como objetivo principal en su trabajo de investigación; describir las capacidades de la gerencia regional de desarrollo social del gobierno regional de Loreto al emplear el teletrabajo. En la presente investigación descriptiva de diseño no experimental se concluyó que existe una mejora del ambiente laboral (el 77% indica que el teletrabajo ha mejorado la relación laboral con los jefes. La totalidad de los encuestados indica que la colaboración entre los compañeros ha mejorado). A través del teletrabajo, los trabajadores pueden atender sus exigencias familiares sin desatender sus tareas profesionales y sin renunciar a su desarrollo profesional. Los teletrabajadores no creen que este sistema de trabajo les vaya a condicionar un posible ascenso profesional (el 73% de los encuestados opina que el teletrabajo les permite la oportunidad de mejorar el desarrollo de las habilidades laborales). Recomendó desarrollar una cultura de teletrabajo viéndolo como una oportunidad para mejorar la productividad del trabajador y su calidad de vida.

Sin duda, Quaglia y Gutiérrez (2020) plantearon como objetivo general en el trabajo de investigación, diagnosticar el teletrabajo direccionado al desempeño laboral en del Perú. Metodológicamente es una investigación de naturaleza teórico - deductivo ya que busca la generación del conocimiento en función al teletrabajo y el desempeño laboral, y con un diseño no experimental. Obtuvieron como resultado que el desempleo abierto se redujo en - 6.4%, siendo 24,700 personas que dejaron de buscar empleo frente al mismo tramo temporal del año anterior, lo que demuestra una situación difícil producto de los diferentes eventos sociales y sanitarios que han influenciado de manera negativa al desarrollo laboral y la falta de implementación de las nuevas tendencias o modalidad de trabajo o la forma de Home Office. Concluyen indicando que la variable “teletrabajo” se convierte en una herramienta esencial en las empresas porque al igual que en la actividad presencial se cumplen las metas y objetivos establecidos.

Relacionado a lo anterior, Suarez (2020) definió en el estudio de metodología correlacional y diseño no experimental, como principal objetivo el conocer desde el plano

personal de los teletrabajadores, la percepción que tienen frente al servicio que brindan a través de esta nueva modalidad de trabajo, analizando a través de sus dimensiones al Teletrabajo y Calidad de Servicio. Se determinó que la implementación del teletrabajo y calidad de servicio se relacionan, con un grado de asociación de 0.654 que evidencia una correlación positiva considerable. Obtiene como conclusión que entre el Teletrabajo y Calidad de Servicio existe una correlación positiva considerable de grado 0.654, el cual está evidenciando que la UGEL San Pablo está brindando calidad de servicio con la implementación del teletrabajo, la cual es una ventaja para el logro de sus objetivos, así mismo se encontraron algunos factores que tienen impacto dentro de este modelo, entre los cuales se resalta la continua capacitación en el uso de las TIC. Recomendó finalmente hacer un estudio comparando la productividad de sus trabajadores a través del teletrabajo y trabajo normal, para poder tomar decisiones de continuar con esta modalidad de teletrabajo post covid-19.

Del mismo modo, Prado (2020) determinó en su investigación con enfoque metodológico cualitativo de tipo transversal descriptiva, los elementos gráficos del diseño ambiental que intervienen en la productividad aplicada al trabajo remoto son; el color, la iluminación, materiales y herramientas visuales, pues existen antecedentes con respecto a la contribución de cada uno de estos en mantener un espacio laboral propicio para la productividad y estos deben estar presentes sin importar el lugar en donde se realice el trabajo. Los resultados confirmaron que los elementos gráficos del diseño ambiental que intervienen en la productividad aplicada al trabajo remoto son; el color, la iluminación y los materiales y herramientas visuales, conforme a la hipótesis planteada. Concluyeron que, dado al reciente y repentino cambio de modalidad de trabajo, lograr el equilibrio entre la vida laboral y la vida personal puede tornarse dificultoso, sobre todo en el contexto de la pandemia. Puesto que se presenta como un reto para las personas que utilizan espacios compartidos, lo que puede significar falta de privacidad y constantes distracciones. Recomendó hacer una comparación entre los espacios que preparan los trabajadores que recién inician con la modalidad del trabajo remoto con trabajadores que ya tienen mayor experiencia en dicha modalidad de trabajo.

Asimismo, Vasquez (2019) explicó la situación en la que se encuentra el teletrabajo en el sector público. Su estudio tuvo un enfoque metodológico cualitativo, diseño de estudio de casos y la recolección de información fue a través de la entrevista y la revisión documental; los instrumentos de recolección de datos fueron la guía de entrevista y la guía

de revisión documental. Los resultados muestran que las entidades públicas cuentan con diferentes alcances tecnológicos, sobre todo las que se encuentran fuera de la capital, que suelen contar con equipamiento tecnológico incipiente, lento y poco desarrollado, lo cual es considerado como una limitante; y para poder implementar el teletrabajo, es necesario invertir en TIC, que aseguren la conectividad entre los empleadores y sus trabajadores, sin embargo, si no se cuenta con el presupuesto suficiente para poder realizar dicha inversión, puede ser considerado ello como otro limitante que afecta la implementación en mención. Se concluye que la situación en la que se encuentra el teletrabajo en el sector público peruano es de poco avance, solo dos entidades públicas han implementado programas piloto de teletrabajo. Para ello recomendó el aumento progresivo de entidades públicas que se sumen en la implementación de programas pilotos de teletrabajo, para que vayan desarrollando esta modalidad en sus organizaciones.

Igualmente, Silva et al. (2018) analizaron el proceso de implementación del teletrabajo e identificar buenas prácticas en empresas del sector bancario peruano. Casos: BCP y BBVA. Fue de tipo exploratoria y de metodología cuantitativa, así obtiene como resultado que en ambos bancos (BCP y BBV) algunos líderes tuvieron dificultades para interiorizar la importancia de la autogestión de los teletrabajadores, pero se espera que después de las experiencias se apunte a un fortalecimiento de este punto de tal manera de que las personas conecten con los objetivos de la compañía sin necesidad de tener a un jefe presencial. Concluyeron que los beneficios y potencialidades para el teletrabajador se dan de manera ágil, previo periodo de adaptación y contando con los recursos necesarios brindados por la compañía, para ello se recomienda que los bancos sigan apostando por la herramienta, no solo en búsqueda de beneficios (que los tiene, en potencia y supeditados a una buena gestión), sino también como la continuación de este proceso de cambio cultural que significa abrazar las características de la nueva era digital.

Así como también, Gonzales et al. (2017) investigaron sobre las oportunidades para la implementación del teletrabajo en áreas organizacionales de empresas en Lima – Perú, casos de estudio: Universidad de Ciencias Aplicadas (UPC), Enel Distribución Perú y Banco de Crédito del Perú (BCP) tuvo una metodología de investigación cualitativa, de tipo descriptiva obtienen como resultado que las competencias que necesita tener un trabajador para poder aplicar el teletrabajo son: la disciplina, la motivación y el compromiso. Recomendaron a las empresas difundir, concientizar y alinear los valores como la confianza dentro de las organizaciones para que el teletrabajo sea realizado con éxito, así como también

se deben gestionar capacitaciones respecto a ergonomía a sus trabajadores debido a ellos indicaron en las entrevistas que trabajaban en sus camas y es perjudicial para la salud a largo plazo. Sobre las capacitaciones recomiendan al trabajador el tener un espacio habilitado y correcto para trabajar desde casa, con silla y escritorio para la correcta postura.

Sin duda, La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2020) elaboró la guía del Teletrabajo para mejorar la eficacia del teletrabajador, debido a que el actual contexto de la pandemia ha acelerado la práctica de esta modalidad de trabajo que si bien es cierto ya se realizaba, pero en menor proporción que en la actualidad. Su estudio tuvo un enfoque metodológico cuantitativo de diseño explicativo. Así mismo, la guía recomendó a las empresas del sector público y/o privado, mejorar sus políticas para la correcta implementación del teletrabajo.

Además, García-Salirrosas (2020) publicó una investigación sobre el teletrabajo en el sector de construcción en tiempos de covid-19, en la revista Digital Publisher, la cual tuvo un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, de tipo transversal descriptivo. Así, observó la evaluación del desempeño de los trabajadores desde el punto de vista del mismo trabajador (autoevaluación), desde el compañero de trabajo (evaluación del par) y desde el jefe inmediato (evaluación del jefe). Encontró que respecto a la autoevaluación de los profesionales el 90% de los trabajadores consideraron que tienen un desempeño alto y el 10% se considera que se encuentra en un nivel medio. Desde la perspectiva del compañero de trabajo, el 100% consideran que se encuentran en un nivel alto, desde la perspectiva del jefe inmediato superior consideró que el 100% de teletrabajadores tienen un desempeño alto. Concluyó que este sector tiene la opción de continuar sus operaciones mediante el teletrabajo después de la pandemia, asegurando de esta manera el alto desempeño de sus trabajadores.

Recientemente, Arias (2021) estableció en su estudio como objetivo principal determinar la relación existente de satisfacción laboral y trabajo remoto docente de las instituciones educativas JEC de la provincia de Camaná, Arequipa – 2020. Su trabajo de investigación fue de tipo aplicada y nivel correlacional, de diseño no experimental y de corte transeccional. La realización del análisis de datos fue de carácter metodológico cuantitativo y se elabora mediante la técnica de análisis estadístico. Los resultados encontrados en la investigación demostraron que el 8% se encuentran moderadamente satisfechos, y que 92% se encuentran satisfechos, de la misma forma el 2% de docentes realizaron de forma regular el trabajo remoto docente y el 99% realizaron un buen trabajo remoto docente, lo que demuestra que los docentes de las instituciones Educativas JEC de la provincia de Camaná,

departamento de Arequipa se encuentran satisfechos con el desarrollo de su trabajo remoto que desarrollan. Se concluye que la relación de las dos variables con correlación positiva moderada debido a que el resultado del coeficiente de correlación de las variables es $r = 0,069$. Recomiendan que el ministerio de educación continúe brindando capacitaciones en la plataforma de Perú-Educa y webinar en redes sociales, para los docentes pertenecientes a las Instituciones Educativas JEC, de esta manera puedan seguir fortaleciendo sus capacidades en el uso de herramientas tecnológicas.

Seguidamente, Araoz y Ramos (2021) buscaron establecer la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los docentes de educación básica regular de la Amazonía peruana. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo y su diseño fue no experimental de tipo correlacional. La muestra estuvo conformada por 185 docentes, a quienes se les aplicó la Escala de Satisfacción Laboral y el Cuestionario de Compromiso Organizacional, instrumentos con la validez y confiabilidad requeridas. Los hallazgos indicaron que el nivel de satisfacción laboral y compromiso organizacional de los docentes es regular y se determinó la existencia de una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional ($r_s=0,539$; $p=0,000$).

También, Bazalar y Choquehuanca (2020) publicaron su estudio sobre la satisfacción laboral, con el objetivo de determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores nombrados de la UNAC. Su estudio tuvo un enfoque metodológico cuantitativo, diseño correlacional. En ese sentido, aplicaron un cuestionario a 101 trabajadores para conocer su percepción sobre dichas variables. Inferieron que sí existía una relación significativa entre las variables, para ello se utilizó la prueba chi cuadrado, dado el carácter cualitativo de las variables y el alto número de datos.

Relacionado con la coyuntura, Bellido et al. (2020) realizaron una investigación en la Universidad Ciencia y tecnología; sobre la satisfacción laboral en tiempos de Covid-19 en colaboradores de gobiernos locales de Arequipa según variables socio-laborales, expusieron los elementos más relevantes que permiten caracterizar la situación laboral actual de la población en dos gobiernos locales de la ciudad de Arequipa- Perú. Su estudio tuvo un enfoque metodológico cuantitativo de diseño descriptivo. Para el análisis se consideró una muestra de 500 participantes, y se utilizó un instrumento de recolección de información con 27 ítems que hicieron posible la comprensión de las exigencias laborales y de la satisfacción en el trabajo de las personas. Los resultados mostraron que existe regular satisfacción laboral con tendencia a la insatisfacción durante el año 2020, además, las condiciones de trabajo y

el temor al contagio han impactado considerablemente en la conducta de las personas y sus diversas problemáticas familiares. Señalan finalmente que es importante seguir estudiando la satisfacción laboral tanto en las organizaciones del sector público como privado sobre todo en estos contextos difíciles producidos por la pandemia Covid-19, que significativamente afecta la vida laboral de muchos trabajadores del país y del mundo, con la finalidad de entender lo que realmente necesita el colaborador en estos procesos para no cortar sus expectativas.

También, Yallercco y Umire (2020) en relación al estilo de liderazgo transformacional y satisfacción laboral en enfermeros de la Micro Red Juliaca del sector Salud, Juliaca 2020, realizaron un trabajo de investigación de tipo correlacional, de diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo conformada por 120 enfermeros, donde se aplicó el cuestionario y los resultados mostraron que existía una relación significativa entre estilo de liderazgo transformacional y satisfacción laboral en los enfermeros de la Micro Red Juliaca, la asociación viene a ser significativa porque el nivel de significancia es $p=0,00$. Como recomendación mencionaron que la Micro Red Juliaca debe promover el estilo de liderazgo transformacional para motivar e impulsar trabajo en equipo en todos los profesionales de enfermería, así como enfocarse en brindar programas sobre estilo de liderazgo transformacional motivando a obtener cambios de una manera adecuada con eficacia y eficiencia para el beneficio de los pacientes y de los mismos profesionales.

Además, Delgado y Soto (2020) en su trabajo de investigación analizaron el vínculo del clima organizacional y la retención de colaboradores tomando como referencia la variable satisfacción laboral. Presenta un enfoque mixto (método cuantitativo como cualitativo) y es de alcance correlacional, obteniéndose finalmente que la mayoría de encuestados, señalaron no haber recibido reconocimiento alguno por parte de su jefe directo (68%) o la empresa (80%) al momento de realizar una buena acción o tener un desempeño alto en el trabajo. Concluyeron que la empresa Scharff es una organización que se encuentra consolidada a nivel nacional en el sector logístico; sin embargo, presenta una deficiencia en la gestión de su capital humano. Se recomienda para futuras investigaciones realizar un análisis del impacto económico de la rotación en la organización, puesto que ello permitiría tener una visión más extensa y profunda de las implicancias a las que conlleva la rotación laboral y la deficiente gestión del capital humano.

Así como, Padilla y Ramírez (2020) tuvieron como objetivo central describir el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores del personal de salud de una entidad pública de la ciudad de Cajamarca, 2020. Su investigación fue de tipo básica, con enfoque cuantitativo y de corte transversal de diseño no experimental, descriptivo simple. La población estuvo conformada por 884 trabajadores, de la cual se obtuvo una muestra de 268, mediante un muestreo probabilístico aleatorio simple, haciendo uso de la fórmula estadística para poblaciones finitas. Los resultados indicaron que existe un nivel predominante de satisfacción laboral bajo entre la población objetivo, siendo este de 48.2%; seguido de cerca por un nivel de satisfacción laboral medio, siendo este de 41.4%; y en una proporción más pequeña comparada con las anteriores, un nivel de satisfacción laboral alto, siendo este de 10.4%. Concluyeron que existe una predominancia de satisfacción laboral baja entre los trabajadores del personal de salud de la entidad pública seleccionada para el estudio, tanto a nivel general como en las dimensiones de la variable y la modalidad de trabajo. Ante ello se recomendó a los directivos del H.R.D.C. (Hospital Regional Docente de Cajamarca) que, deben gestionar un plan de trabajo para aumentar los niveles de satisfacción laboral en su personal de salud, teniendo en cuenta las dimensiones de la variable en cuestión; puesto que un capital humano motivado, será más productivo y alcanzará las metas propuestas con mayor facilidad.

Sin duda, Márquez (2020) en su trabajo de investigación determinó la relación entre la autoeficacia laboral y la satisfacción laboral en trabajadores de recursos humanos de Lima Metropolitana. La investigación tuvo un diseño correlacional simple con un enfoque metodológico cuantitativo y la muestra estuvo conformada por 125 trabajadores, los resultados evidenciaron que en los trabajadores de uno a tres años de permanencia en la organización se presenta una correlación estadísticamente significativa positiva ($\rho = .384$) de magnitud baja y una baja magnitud del efecto ($r^2 = .147$), sin embargo; en los trabajadores de tres a cinco años no se observan correlaciones estadísticamente significativas. Por último, los colaboradores con más de cinco años de permanencia en la organización obtuvieron, un coeficiente estadísticamente significativo positivo ($\rho = .647$) de magnitud promedio y una moderada magnitud del efecto ($r^2 = .418$). Concluyó que sí existe una relación positiva entre la Autoeficacia Laboral (AL) y Satisfacción Laboral (SL). Recomendó para estudios futuros adicionar variables relacionadas, que son importantes para la investigación de la autoeficacia laboral y la satisfacción laboral.

A nivel descriptivo, Boada (2019) en su artículo demostró la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño para el puesto de agente de seguridad en una empresa del sector de servicios de vigilancia ubicada en la ciudad de Lima. Realizó una investigación de diseño descriptiva-correlacional con un enfoque metodológico cuantitativo, haciendo uso de un instrumento de elaboración propia para evaluar el desempeño, y un cuestionario de satisfacción laboral elaborado por la investigadora Palma S. (2005). Los resultados indicaron que la correlación entre satisfacción y desempeño laboral es significativa. Asimismo, sugieren que el único aspecto de satisfacción laboral que presenta una alta correlación con el desempeño es el de satisfacción con la significación de la tarea. Por otro lado, el aspecto de satisfacción que obtuvo la relación más débil con el desempeño fue el de satisfacción con el beneficio económico. Recomendó evaluar periódicamente la satisfacción percibida por los trabajadores, midiendo diferentes aspectos de satisfacción, incluyendo la significación de la tarea; así como intervenir, en caso de insatisfacción laboral, para motivar al trabajador en este aspecto.

Igualmente, Retamozo (2018) en su investigación, sobre la Satisfacción laboral en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima – 2018, planteó un estudio de tipo descriptivo, comparativa, cuantitativa y sincrónica, de diseño transversal, donde el objetivo general era comparar el nivel de satisfacción entre dos centros de salud del distrito del Rímac; se utilizó un instrumento de recolección de datos de 7 dimensiones y 36 preguntas tipo Likert. En la cual trabajó con 2 poblaciones; para el centro de salud 1 fueron 52 trabajadores asistenciales y para el centro de salud 2 fueron 48 trabajadores asistenciales. Los resultados del análisis de datos descriptivos respecto a la variable de satisfacción laboral determinaron que el 80.6% y el 75% se encuentran en un nivel regular de satisfacción en el centro de salud 1 y 2 respectivamente. La investigación concluye en que no existe diferencia significativa en el nivel de satisfacción laboral en trabajadores de ambos centros de salud del distrito del Rímac ($p=0.958 > 0.05$ y U de Mann Whitney=1242.5), predominando un nivel “regular” de satisfacción laboral.

Finalmente, Isla et al. (2017) establecieron como objetivo general determinar la satisfacción laboral que experimentan las mujeres ejecutivas de Lima Metropolitana, así mismo fue una investigación de diseño no experimental, de tipo descriptiva y utilizaron un enfoque metodológico cuantitativo sobre la satisfacción laboral. El resultado obtenido para la población de mujeres ejecutivas en general determina una media de 3.76, con lo cual se puede considerar un nivel de satisfacción laboral “regular”, es decir, se encuentran en una

posición de indecisión o neutral, si bien es cierto, la población total de estudio de mujeres ejecutivas se encuentra en esta calificación, se puede observar que la mujeres ejecutivas que son madres presentan una menor calificación (media=3.69), en relación a las demás, por lo que se considera que existe una necesidad acciones específicas dirigidas a las mujeres ejecutivas que son madres. Concluyeron que existen diferencias significativas entre las mujeres ejecutivas madres y las que no lo son, ya que aquellas que son madres perciben menor satisfacción en relación con: comodidades del trabajo, condiciones remunerativas, exceso de carga laboral, reconocimiento por logros y complacencia de las labores que realiza. Se recomienda a las empresas mejorar las condiciones físicas de trabajo tales como: distribución de espacios, ergonomía, niveles de ruido, iluminación, servicios adecuados.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Trabajo Remoto

El trabajo remoto tiene su origen en el término “teletrabajo”, el cual fue asumido por el autor de profesión físico; Jack Nilles en el año de 1973, en los Estados Unidos de Norteamérica (Nilles et al. 1976). El mencionado autor, en el marco de la crisis del petróleo, consideró que el teletrabajo supondría una mejora en la productividad del trabajador gracias a evitar desplazamientos y a dotarlo de mayor flexibilidad horaria así como también supuso que reflejaría una ventaja entre las organizaciones que lo aplican, ya que se asocia a un aumento en la efectividad, la eficiencia y la competitividad, así también destacó la principal característica, el cual fue poder laborar fuera de la empresa haciendo uso de las TIC.

Por lo cual, a Jack Nilles se le denominó el padre del teletrabajo y sus investigaciones en los años 1973 y 1974, fueron promovidas por la necesidad de disminuir los costos de producción dada la crisis de petróleo, originada en el recorte de la producción de petróleo por los países integrantes de la Organización de Países Exportadores de Petróleo (Ruiz-Caro, 2001).

Es así como podemos decir que la historia del teletrabajo se originó en la década de los 60' del siglo XX, en la que se presentaron algunos cambios de tipo organizacional (Vega, 2003). En la década de los 70', esta modalidad de trabajo se implementó con la tecnología y con ello la flexibilidad organizacional aumentó, ya que el trabajo remoto recibió mucho impulso por el desarrollo de la telecomunicación en la industria de la información (Eurofound y Organización Internacional del Trabajo, 2019).

Años más tarde, en la década de 90', las interrogantes no se hicieron esperar en busca de mejorar el desarrollo del trabajo remoto, debido a ello se iniciaban las cuestiones como el diseño del lugar del trabajo, la gestión en las instalaciones, horario de trabajo y el espacio de trabajo para fomentar la productividad, principalmente en organizaciones privadas (Jackson y Van Der Wielen, 1998).

Así también, en la década de los 70' el teletrabajo, fue una respuesta para disminuir los costos que generaban el desplazarse hacia los centros de trabajo, el consumo de energía por la crisis del petróleo, la contaminación del aire y la infraestructura de transporte (Nilles, 1988). También algunas empresas aspiraron a contratar trabajadores basándose en el teletrabajo para obtener un espacio físico reducido, disminuir los costos operativos, aumentar la productividad en sus trabajadores, tener contacto más directo con los clientes, y mejorar la calidad de relación con el consumidor (Giraldo y Villegas, 2019). Los factores

mencionados son primordiales para examinar sus limitaciones y tipo de trabajo que se consideraría cuando van a aplicar el teletrabajo y tener en cuenta los recursos de la organización.

Por otro lado, Toffler (1980) sostuvo que el trabajo remoto puede mostrar una visión futurista de los países en la era post industrial. Posterior al desarrollo industrial de la segunda ola, se prepara una nueva sociedad que emerge por nuevas relaciones en la economía, en el trabajo, en la familia, en estilos de vida, en la comunicación y en lo técnico; lo que hace que la tecnología informática ofrezca un potencial que articule la economía y la sociedad para lograr la evolución hacia el trabajo a domicilio con apoyo de la tecnología.

Así como también, Morales y Romanik (2011) mencionaron que la IBM además de ser pionera en la implementación de programas en teletrabajo, orientados particularmente al personal jerárquico de la compañía, fue clave en la divulgación pública de su reestructuración productiva, ya que le brindaba un recurso adicional a su imagen corporativa. A raíz de lo que sucedía con las empresas multinacionales, especialmente las de industria de la informática asumieron un rol de agente divulgador del desarrollo empresarial. Es a partir de esa divulgación que la modalidad fue encontrando un interés en otros sectores empresariales fuera de los Estados Unidos, como en la región central de Europa, ya que también quedó seducida por esta modernidad del trabajo a distancia a través de las nuevas tecnologías.

Además, según Domínguez (2020) el trabajo remoto se tomó como una alternativa para poder trabajar sin ningún problema y que en el futuro esta modalidad de trabajo sea un modelo de empleo alternativo al tradicional, el cual deberá ser concertado por las partes interesadas a través de un contrato. En suma, a lo anterior, el trabajo remoto es considerado también como una prestación por parte del colaborador, de las actividades laborales que se realizan en un determinado domicilio del trabajador o un espacio seleccionado por el empleado o empleador (Mella et al., 2017).

Por otro lado, se define al teletrabajo como la capacidad de combinar el uso de las tecnologías de la comunicación e información- TIC, con el concepto de flexibilidad en cuanto al método de organización del trabajo en relación al lugar y horario del mismo (Culqui y González, 2016). Según Osio (2010) el teletrabajo es finalmente la suma de características específicas: Teletrabajo = Trabajo + Distancia + Uso intensivo de las TIC y con el pasar de los años el teletrabajo ha dignificado el renacimiento del trabajo a domicilio (Thibault et al., s.f.).

Así como también, la flexibilidad laboral se torna ahora más importante debido a que todos nos vamos familiarizando con esta nueva modalidad y sus efectos colaterales, es decir el teletrabajo se muestra como una forma flexible de organización en el trabajo, la cual consiste en realizar una serie de actividades laborales remuneradas sin presencia física haciendo uso de las tecnologías de información y comunicación (Martín, 2017).

Pero también trae consigo una nueva manera ejecutar las actividades que se ejecutan con cotidianidad, así el teletrabajo es la manera en que el recurso humano realiza sus tareas y actividades de manera digital, resaltando el valor del uso de las redes o medios sociales para su aplicación en el trabajo e institución (Blay , 2014).

Así mismo, según Culqui y González (2016) el teletrabajo puede realizarse en cualquier lugar, sea dentro o fuera del hogar, beneficia, tanto a personas con discapacidad o mujeres encargadas del hogar; sino, también incluye a enfermos o personas que estén siguiendo tratamientos largos, personas privadas de su libertad, a trabajadores que por circunstancias de lejanía puedan agruparse y asistir a telecentros (cuya implementación beneficia a zonas rurales) o que por razones de clima les resulte mejor no desplazarse hasta el lugar de trabajo.

El teletrabajo es una modalidad de trabajo que permite aprovechar el tiempo que no se invierte en el transporte, ya que hay oportunidad para innovar, como; métodos de comunicación y planificación, envíos de reportes, coordinación de reuniones, donde se puede encontrar flexibilidad para los empleados, y estos puedan realizar sus actividades fuera de la organización o empresa, lo cual permite crear ventajas competitivas ventajas (Van Lier et al., 2012).

Así también, el Acuerdo Marco Europeo de Teletrabajo, el teletrabajo tiene una definición completa y lo determina como un tipo de prestación, que utiliza las tecnologías de la información y la comunicación online con el empleador y/o con el cliente, y se realiza desde lugares remotos o alejados de la empresa u organización, con la que se tiene vínculos contractuales (ETUC, 2002).

Por otro lado, es preciso mencionar que el teletrabajo, tiene también sus como; la optimización de la comunicación dentro y fuera de la organización, tanto entre trabajadores, como también con los clientes y proveedores. Así mismo, permite promover e implementar el trabajo en equipo y ayuda a mejorar las condiciones para el desarrollo de las funciones diarias, aportando de esta manera en la consecución de los objetivos organizacionales (Davis, 2018).

Respecto a las características puntuales sobre el teletrabajo, Digón et al. (2020) determinaron conceptos vitales por conocer: nueva cultura organizacional, trabajo por objetivo, contrato individual voluntario, horarios flexibles, lugar de trabajo determinado o indeterminado, conectividad, cobertura de ART (Accidentes y Riesgos del Trabajo), igualdad de obligaciones y derechos con el trabajador presencial, consideración a la vida privada, reversibilidad acordada y herramientas de trabajo facilitadas por la empresa o por el trabajador.

Así mismo, Sánchez et al. (2019) mencionaron que el trabajo remoto permite reflejar nuevas virtudes en los trabajadores. También visibilizar el talento mediante su cualificación y motivación hacia la organización (Álvarez, 2020) . En suma a lo anterior, existe más tiempo para que el trabajador pueda compartir en familia, realizar estudios complementarios o practicar algún deporte (Curico, 2015).

Por otro lado, Contreras y Rozo (2015) determinaron que el teletrabajo aporta sostenibilidad a una empresa y favorece el cuidado del medio ambiente, pero también posee algunas restricciones tales como:

- El teletrabajo no es para todas las compañías, deben fortalecer previamente la cultura organizacional, la adaptación al cambio y el estilo de liderazgo.
- El teletrabajo no es para cualquier persona en cualquier cargo, el trabajador debe demostrar un equilibrio entre trabajo y familia, por tanto, no se debe aplicar a personas que demuestren marcada tendencia a necesidades de filiación o de orientación a la tarea.
- El teletrabajo no siempre tiene una relación directa con la productividad, requiere de reglas claras y la total aceptación de las partes, puede generar riesgos en entornos marcados por la creatividad y la colaboración.
- El teletrabajo no siempre implica el ahorro de un puesto de trabajo físico, porque en muchas ocasiones deben invertir en la creación de un lugar de trabajo apropiado en la vivienda del trabajador o en un lugar cercano.
- El teletrabajo no es una práctica sostenible per se y no tiene una relación lineal con los objetivos de la sostenibilidad del negocio.

Además de las restricciones mencionadas, se remarca la importancia del teletrabajo y la disminución de costos fijos; debido a que ciertas actividades van a requerir un menor costo, como el mantenimiento del edificio, uso de servicios públicos (agua, luz), pago de alquileres y materiales de oficina (menos uso de papel, entre otros), la utilización eficiente

de espacios físicos en la empresa, disminución en mantenimiento de equipos, adquisición de hardware y software e incremento de la productividad del personal, por lo tanto, es relevante el desarrollo del teletrabajo (Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, 2019).

Finalmente, respecto al trabajo remoto se resalta el uso de la tecnología para cumplir con las tareas fuera de la empresa, ya que es una forma de trabajo enfocada en el uso de las nuevas tecnologías y comunicación que se efectúa a través de un horario más flexible y que se realiza fuera de las empresas, recibiendo un control mediante aplicativos o sistemas informáticos. Así mismo, el mismo autor, consideró que el teletrabajo proporciona una serie de ventajas y beneficios relacionados con el desempeño laboral, tales como; el horario flexible, comodidad, ahorro de costos y gastos, seguridad y sobre todo bienestar, por ello se concluyó que el teletrabajo es una modalidad de servicio donde se desarrollan las actividades laborales de la empresa haciendo uso de la tecnología y comunicación a distancia (Llamosas, 2015).

Beneficios del Trabajo Remoto

Según Díaz (2013) los beneficios son los siguientes:

- Disminución de los costos para la empresa sin implicar un perjuicio para el trabajador, al conllevar hacia la reestructuración de los procesos empleando las TIC que fomentan la reducción de costos y el agilismo.
- Conciliación de la vida privada del trabajador con la laboral, facilitando un equilibrio entre las responsabilidades laborales y familiares de hombres y mujeres trabajadoras.
- Configuración de una política pública de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) al aportar a la prevención de la contaminación, por la disminución de desplazamientos en vehículos que provocan emisiones de gases.

Inclusión de grupos vulnerados por discapacidad.

Riesgos digitales del trabajo remoto

La pandemia y la adaptación al teletrabajo tienen como consecuencia los riesgos digitales tales como: los softwares maliciosos (malware), suplantación de identidad (phishing), ataques a aplicaciones web, correos no deseados, el ransomware, entre otros. Además, al momento el gran problema es que el 40% de las empresas no dispone de seguridad para proteger su información (European Union Agency for Cybersecurity-ENISA, 2020).

Así también, se viene desarrollando en el Marco Europeo de Competencias en Ciberseguridad las necesidades de la UE y de cada uno de sus Estados miembros en miras hacia el futuro digital de Europa. La versión final de este Marco Europeo se presentará durante una conferencia, en la segunda quincena de septiembre de 2022, la cual ENISA está organizando en Atenas y Grecia (ENISA, 2020).

En la misma línea, Bejarano y Martín (2021) señalaron que los ciberataques no se pueden evitar, pero el impacto ocasionado en el negocio si es posible controlarlo, además la resiliencia de la empresa es el objetivo último de cualquier estrategia de ciberseguridad y los pilares de la mejor estrategia son la sinceridad y la responsabilidad.

Por eso, la Unión Europea ha implementado con intensidad un nuevo modelo de protección cibernética basado en su Ley de Ciberseguridad. Este modelo ha dado pie a la aprobada estrategia de ciberseguridad comunitaria 2020-2025, aprobada el 16 de diciembre, además de una nueva directiva de seguridad de redes, todos merecen tener una vida digital más segura, así mismo la economía, la democracia y la sociedad de la UE dependen más que nunca de las herramientas digitales seguras y fiables y la conectividad que debemos proteger (ENISA, 2020).

El Teletrabajo en América Latina, Argentina, Brasil, Uruguay y Paraguay

En América Latina el teletrabajo se originó por la crisis económica y ello generó un deterioro en la calidad del empleo al facilitar el trabajo a destajo, la vulneración de las condiciones contractuales y salariales, el autoempleo, además de ser apalancado por el surgimiento de nuevos nichos de mercado vinculados con la informática y el procesamiento de la información y de datos digitales (Lenguita, 2010).

Respecto a Brasil, fue el primero de Latinoamérica en donde se aplicó esta modalidad de trabajo, debido a que desde el año 1997 se realiza el teletrabajo en las empresas del país,

donde la práctica del trabajo remoto contribuyó con el desarrollo tecnológico y la innovación organizacional Gonzalez (2021). Así mismo, la falta de experiencia en este sistema asociado a la cultura de estructuras rígidas, se presentaron como una barrera en la aceptación del trabajo a distancia, pero Brasil se ha mantenido firme en ser uno de los principales países de la región en materia de teletrabajo en consecuencia implementó una plataforma tecnológica de la cual hace uso constante aunque por otro lado aún carece de suficientes normas regulatorias y de control que efectivicen la aplicación del trabajo remoto (Academia Internacional de Transformación del Trabajo, 2017).

El desarrollo del teletrabajo en Argentina, según Becerra y Olivera (2011) mencionó que no contó en sus inicios con un respaldo normativo tan consistente ya que no existía una ley que establezca la ejecución del teletrabajo, sin embargo, ahora existe un ordenamiento jurídico que contempla su aplicación en relación con la contratación; la Ley de Contrato de Trabajo N° 20744.

Por otro lado, según Ventura (2017) el trabajo remoto obliga a conocer y utilizar las TIC, pero tenemos el caso de Uruguay, en donde la participación en telecomunicaciones está por debajo del promedio en LATAM, lo que repercute en el desarrollo de las TIC, de igual forma, posee una pobre infraestructura de comunicaciones.

En este contexto, existe una significativa brecha con relación a la alfabetización digital que dificulta la aplicabilidad de la modalidad del teletrabajo en las empresas. Se tiene un caso particular, Paraguay contempla en su legislación el trabajo a domicilio, pero no cuenta con una regulación específica para el teletrabajo, lo que supone un conflicto al momento de establecer las condiciones de trabajo (Lacavex, 2009).

Y, debido a la pandemia por el COVID-19, el Ministerio de trabajo empleo y seguridad social de Paraguay (2020), han determinado realizar el teletrabajo como parte de las medidas preventivas ante el riesgo de expansión de este virus, por ello se ordenó aplicar el teletrabajo a través de un protocolo de acuerdo con la resolución N.º 181/2020.

Factores de teletrabajo

Por su parte, Verano et al. (2013) determinó que los factores que afectan el deseo de realizar el teletrabajo son los siguientes:

- Factores organizativos. Variación en los horarios de trabajo, trabajos relacionados con el manejo o procesamiento de información, tareas de tipo individual con una baja interacción cara a cara con otros trabajadores de la empresa, confianza de la empresa en los trabajadores y en los sistemas de control de trabajo a distancia y el sentimiento de pérdida de control y estatus por parte de los directivos de la empresa.
- Factores sociodemográficos. Están relacionados con la disposición de un espacio reconfortante para el teletrabajo, la presencia de niños pequeños y la combinación de actividades del hogar con el género femenino.
- Factores relacionados con los desplazamientos. La frecuencia de desplazamientos, el estrés que se incorpora al desplazamiento y la ayuda al medio ambiente. Se considera que no existe una relación directa entre el tiempo de desplazamiento y la tasa de teletrabajo, por tanto, factores de desplazamiento no son motivantes altos para elegir teletrabajo

Tipos de Teletrabajo

El teletrabajo es una modalidad que depende del tipo de tareas a desempeñar y la capacidad de realizarlo, así mismo la decisión de optar por un tipo o modalidad de teletrabajo va a depender de los deberes o requerimientos de los empleadores y teletrabajadores en ese momento, así como de otras variables tales como el tamaño de la empresa, la cantidad de trabajadores, entre otros factores (Saco, 2006).

A criterio de Sanguineti (1996), los tipos de teletrabajo son:

- Teletrabajo Pendularista o Mixto: Esta modalidad de teletrabajo, también denominado Teletrabajo Mixto, consiste en el trabajo remoto alterno, es decir, se debe acudir a la empresa algunas veces durante la semana, siempre y cuando sea coordinado en primera instancia junto con esta, y ante el requerimiento de la presencia de física según las necesidades del negocio.
- Teletrabajo absolutamente externo: El teletrabajo externo consiste en hacer uso de la herramienta de manera permanente fuera de las instalaciones de la empresa. El teletrabajador lleva a cabo toda su prestación delante de un video terminal externo, sin tener que acudir a las instalaciones de su empleador.

Ley N° 30036 de 2013-Ley del Teletrabajo

En nuestra regulación peruana se define al teletrabajo como una forma de realizar sus actividades cuya característica es, la no asistencia física del empleado en la organización o empresa, para el cual se utiliza los medios informáticos y telecomunicaciones, los cuales también van a servir para ejercer la supervisión y control respectiva (Congreso de la Republica del Perú, 2013).

Así mismo, en consideración a la situación actual del Perú, es necesario conocer la regulación del Teletrabajo en función a garantizar el derecho laboral. El teletrabajo se encuentra reglamentado por la ley N° 30036, así mismo por el Decreto Supremo N° 017-2015-TR, que aprueba el Reglamento de la ley N° 30036, la cual fue aprobada por los proyectos de ley N° 184/2011 y 1052/201, donde el Artículo 1° mencionó que la presente ley pretende regular el teletrabajo, y presentar ello como una modalidad especial de prestación de servicios caracterizada por la utilización de las TIC en las instituciones públicas y privadas, y promover políticas públicas para garantizar su desarrollo (Congreso de la Republica del Perú, 2013).

Detallamos brevemente cada uno de los proyectos ley mencionados; primero el proyecto de ley N° 184/2011-CR, presentado por primera vez el 08 de julio del 2011, el cual tiene once artículos y tres disposiciones complementarias finales; y se estableció con el fin de establecer políticas públicas que apliquen la flexibilidad y seguridad en el ámbito laboral, equiparando derechos y obligaciones de trabajadores y empleadores, favoreciendo a una nueva modalidad de trabajo, que se está practicando e implementando cada vez en más países (Congreso de la Republica del Perú, 2012).

Segundo, el proyecto de ley N° 1052/2011-CR, presentado el 5 de marzo de 2011, con el objeto de adicionar los artículos 96-A, 96-B y 96-C al Decreto Legislativo N° 728, ordenado por el Texto Único Ordenado aprobado por el Decreto Supremo 003-97-TR, Ley de Productividad y Competitividad Laboral; y ello con el fin de regular el teletrabajo como una modalidad de contrato a domicilio a aplicarse en las entidades públicas y privadas, estableciendo entre sus disposiciones el carácter voluntario y reversible del teletrabajo para efectos de evitar el carácter injusto u obligatorio, por parte del empleador o trabajador (Congreso de la Republica del Perú, 2012).

Decreto Supremo N.º 010 de 2020

Luego de haber revisado abundante literatura sobre el término “trabajo remoto”, se ha podido hallar similitud entre los conceptos, pero sin duda, se debe mencionar aquella que está en el marco legal, la cual se publicó en la coyuntura de emergencia sanitaria COVID-19 que azotó al mundo. Es así como la definición y lineamientos del trabajo remoto se verán enmarcados en el Decreto Supremo N.º 010-2020-TR, publicado el pasado 15 de marzo del 2020. En este decreto se definió al trabajo remoto como la prestación de servicios del subordinado, en el lugar de aislamiento o domicilio, haciendo uso de mecanismos o medios necesarios para desarrollar sus funciones y que aquellas personas que sean diagnosticadas con COVID-19, no deben practicar esta modalidad laboral.

Este decreto establece dentro de sus lineamientos las obligaciones del empleador y trabajador, los cuales son; por su parte el empleador debe respetar el vínculo laboral en cuanto a naturaleza, remuneración y condiciones económicas, comunicar al servidor por cualquier medio el cambio de lugar de prestación del servicio con la finalidad de establecer el trabajo remoto, transmitir las medidas y condiciones de seguridad y salud en el entorno remoto. Y por parte de las obligaciones del trabajador durante la aplicación del trabajo remoto, deberá cumplir con el resguardo de la información, confidencialidad de los datos, en cuanto a la normativa vigente establece, resguardar cualquier información proporcionada por su entidad, cumplir las medidas y condiciones de seguridad y salud en el trabajo notificadas por su entidad durante el periodo del trabajo remoto, tener disposición para las coordinaciones laborales durante su jornada laboral (Presidente del Consejo de Ministros y la Ministra de Trabajo y Promoción del Empleo, 2020).

Para efectos del decreto mencionado, se tienen las siguientes definiciones:

- Trabajo remoto: Prestación de servicios subordinada con la presencia física del/la trabajador/a en su domicilio o lugar de aislamiento domiciliario, utilizando cualquier medio o mecanismo que posibilite realizar las labores fuera del centro de trabajo, siempre que la naturaleza de las labores lo permita.
- Domicilio o lugar de aislamiento domiciliario: Lugar en el que el/la trabajador/a puede realizar la prestación de servicios u otro lugar en el que se encuentre como consecuencia de las medidas de aislamiento social obligatorio.
- Medio o mecanismo para el desarrollo de trabajo remoto: Cualquier equipo o medio informático, de telecomunicaciones y análogos (internet, telefonía u otros).

Las dimensiones del trabajo remoto que se considerarán para el presente estudio serán:

Ámbito de aplicación del teletrabajo

- Aplicable a empleadores/as y trabajadores/as del sector privado, incluyendo los/las trabajadores/as comprendidos en la medida de aislamiento domiciliario y aquellos que no pueden ingresar al país a consecuencia de las acciones adoptadas en el marco de la emergencia sanitaria y el estado de emergencia nacional declarados por el COVID-19.
- No aplicable a los/las trabajadores/as confirmados/as con el COVID-19, ni a quienes se encuentran con descanso médico, en cuyo caso se suspende la jornada laboral sin afectar el pago de sus remuneraciones.

Comunicación de la aplicación del trabajo remoto

- El/la empleador/a comunica al/la trabajador/a la modificación del lugar de la prestación de servicios a través de soporte físico (documento escrito) y soportes digitales (correo electrónico institucional o corporativo)
- La comunicación del/la empleador/a debe considerar el tiempo de aplicación del trabajo remoto, los medios o mecanismos para su desarrollo, la parte responsable de proveerles, las condiciones de seguridad y salud en el trabajo aplicables.
- El/la trabajador/a que tenga descanso médico debe comunicar al empleador/a. Posterior al descanso médico, el/la trabajador/a hace de conocimiento al empleador/al término del mismo, con el objeto de retomar el desarrollo del trabajo remoto, siempre que éste mantenga su vigencia.
- Es propio del/la empleador/a indicar las labores al/la trabajador/a, así como supervisar y reportar las labores realizadas durante la jornada laboral, de ser el caso, pudiendo aplicar mecanismos virtuales.

Medios empleados

- El empleador/a debe determinar los medios y mecanismos a ser empleados por el/la trabajador para que pueda ejecutar el trabajo remoto en base a las funciones propias del trabajador/a.

- El/la empleador/a debe facilitar el acceso del trabajador a sistemas, plataformas, o aplicativos informáticos que sean necesarios.
- No se permite la subrogación de funciones por parte del/la trabajador/a, como también el acceso a terceros de información confidencial o datos de propiedad del empleador.
- En caso el/la empleador/a ponga en funcionamiento sistemas, plataformas, o aplicativos informáticos distintos a los utilizados por el/la trabajador/a con anterioridad y que requieran capacitación, el/a trabajador/a deberá ser capacitado y cuando corresponda, la acreditación de la capacitación es de cargo del/la empleadora/a.
- En caso de algún desperfecto en los medios o mecanismos para el desarrollo del trabajo remoto, el/la trabajador/a debe informar a su empleador/a de manera inmediata para dar continuidad al trabajo remoto.

Seguridad y Salud en el Trabajo Remoto

El/la empleador/a debe:

- Informar a el/la trabajador/a, mediante el soporte físico o digital que acredite dicha comunicación, las medidas, condiciones y recomendaciones de seguridad y salud en el trabajo que deberá cumplir y prevenir durante la ejecución del trabajo remoto.
- Determinar el canal a través del cual el/ la trabajador/a pueda reportar riesgos adicionales u accidentes que identifique durante la aplicación del trabajo remoto.

Jornada laboral del trabajo remoto

- La jornada ordinaria de trabajo aplicable al trabajo remoto es la jornada acordada con el/la empleador/a antes de iniciar la modalidad de trabajo remoto, así mismo no puede exceder de ocho (8) horas diarias o cuarenta y ocho (48) horas semanales.
- Las partes establecen que el/la trabajador/a divida su horario laboral en partes que le permita ejecutar las tareas, cumpliendo la jornada máxima, sin excederla.
- El/la trabajador/a remoto debe tomar las previsiones pertinentes para que los medios de comunicación funcionen, así pueda estar disponible durante la jornada laboral.

2.2.2 Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral es comprendida como un factor determinante sobre el bienestar que un individuo experimenta en su trabajo y se está convirtiendo en un tema crucial para la investigación de una empresa (Tous y Boada, 1993). A razón de ello, es importante que las empresas tengan mayor conocimiento sobre la satisfacción laboral de los trabajadores, ya que son ellos la mayor fuerza para que una empresa sea cada vez más productiva.

En estudios actuales se ha mencionado que la satisfacción o insatisfacción laboral es producto de la comparación o juicio entre lo que alguien desea y lo que puede obtener (Coaquira y Paredes, 2019 citado en Gibson et al. 2009).

Así mismo, la satisfacción laboral debe apoyarse en ciertos conceptos como en la predisposición que tienen las personas para realizar su trabajo, apoyados en creencias y valores proactivos que son desarrollados en su rutina laboral (Palma 2005, citado en Boada, 2019).

En relación con lo anterior, (Chiavenato, 2009) estableció que la motivación laboral es un proceso que depende del curso, la intensidad y la persistencia de los esfuerzos de un empleado para conseguir determinados objetivos. En donde el curso viene a ser la dirección hacia la cual se dirige su comportamiento, la intensidad viene a ser el esfuerzo que la persona dirige hacia su curso definido y la persistencia viene a ser la cantidad de tiempo durante el cual la persona mantiene sus esfuerzos.

Así mismo, (Robbins y Judge, 2009) indicó que cuando un trabajador se encuentra muy satisfecho en el trabajo, puede llegar a mostrar actitudes positivas y la satisfacción laboral viene a ser el cúmulo de actitudes generales de un empleado respecto a su puesto de trabajo. Si el empleado ostenta una buena satisfacción laboral con su puesto de trabajo, mostrará actitudes positivas hacia el mismo; caso contrario, las actitudes serán negativas.

Podemos mencionar que, cuando se hace referencia a las actitudes de los empleados es inevitable hacer alusión a la satisfacción laboral, puesto que son convergentes y la satisfacción laboral es un estado placentero o positivo, resultante de la valoración del trabajo o de las experiencias laborales del sujeto (Chiang Vega et al., 2008).

Así, el trabajador podrá sentirse cada vez más satisfecho según aumente el nivel de placer que siente al realizar sus actividades laborales. Es así que la satisfacción laboral se relaciona con el estado emocional placentero o positivo consecuente a la práctica misma del trabajo, el cual es alcanzado satisfaciendo los requerimientos individuales. En tal sentido,

precisa que la satisfacción laboral es el bienestar que se experimenta en el trabajo, cuando un deseo propio es satisfecho, involucrándose también con la motivación hacia el trabajo (Gamero, 2005).

Además, podemos considerar que la satisfacción laboral influye en la actitud del trabajador frente a las tareas asignadas. Puede decirse que la satisfacción inicia a partir de la correspondencia entre el trabajo real y las expectativas que tiene el trabajador (Gamero, 2005). Lo cual es básico para conceptualizar a la satisfacción laboral, ya que las expectativas de un trabajador no deben excluirse para esta definición. En tal sentido, las expectativas tienen una importante influencia en el rendimiento del trabajador.

En relación con lo anterior, se refiere que la satisfacción puede basarse en experiencias de los compañeros. Las expectativas se establecen mediante la comparación con otros trabajadores o trabajos previos. Si un empleado se percibe en desventaja frente a sus similares o considera mejores a sus trabajos anteriores, su nivel de satisfacción disminuye (Juárez-Adauta, 2012).

Según Peiró y Prieto (1996), a los eventos o las condiciones que originan la satisfacción en el trabajo, solo se traducen en cinco factores, los cuales son: el carácter intrínseco del trabajo, la remuneración, la promoción, la seguridad del empleo y por último las condiciones del trabajo.

Por otro lado, tenemos que la satisfacción laboral es el conjunto de actitudes y sentimientos que las personas tienen acerca de su trabajo, por ello las actitudes positivas y favorables dan muestra de que el colaborador se siente satisfecho con su trabajo, mientras que las actitudes desfavorables, indican lo contrario. La satisfacción laboral se encuentra influenciada por tres principales factores: motivación intrínseca, calidad de la supervisión y, el éxito y fracaso (Wilkinson et al., 2010).

Herzberg, por su parte, planteó el concepto de “enriquecimiento del puesto”, implicando que los sujetos se sentirían satisfechos si se desempeñaban en trabajos que les permitieran desarrollarse mental y psicológicamente, así como experimentar mayor responsabilidad. Esta idea propició el diseño de métodos para mejorar del trabajo, a fin de mejorar tanto la moral como el desempeño de los individuos (Herzberg, 1968).

Teorías de la satisfacción laboral

La teoría de los dos factores de Herzberg

Según Herzberg (1968), existen dos ejes que orientan el comportamiento del trabajador, por ello él estableció que la satisfacción en el trabajo está relacionada con los siguientes factores; intrínsecos o motivacionales y los extrínsecos o higiénicos; y en la misma línea tenemos que la satisfacción se alcanza con la integración de los mismos:

- Factores extrínsecos o higiénicos: tienen relación con aspectos que rodean a las personas mientras desempeñan su trabajo y pueden variar según la institución vea conveniente, incluyen los aspectos físicos y ambientales del trabajo, asimismo poseen una capacidad muy limitada para influir en el comportamiento de los trabajadores, pero reflejan su carácter preventivo y evitan la insatisfacción en el entorno o amenazas potenciales que puedan romper su equilibrio. Constituyen el contexto del cargo, condiciones de trabajo, políticas de la empresa y de la administración, relaciones interpersonales con el supervisor o jefe, salarios, estabilidad en el cargo, relaciones con los colegas, estatus y seguridad.
- Factores intrínsecos o motivacionales: involucran sentimientos de realización, de crecimiento y de reconocimiento profesional, manifiestos en la ejecución de tareas y actividades que constituyen un gran desafío y significado, por ello cuando los factores intrínsecos son óptimos aumenta la satisfacción. Asimismo, abarca el reconocimiento por parte de los directivos y compañeros, trabajo gratificante, delegación de responsabilidad, decisión sobre cómo realizar las tareas, promociones o ascensos, utilización plena de las habilidades personales, planteamiento de objetivos y evaluación relacionada con éstos, simplificación del cargo, ampliación o enriquecimiento del cargo (horizontal o verticalmente), posibilidad de desarrollo de la carrera y capacitación.

Teoría de las Necesidades de Maslow

Esta teoría probablemente es una de las más conocidas sobre motivación y guarda una estrecha relación con el concepto de satisfacción, y según Maslow (1943), la personalidad de los individuos es influenciada precisamente por la satisfacción de sus necesidades y plantea la hipótesis que dentro de todo ser humano existe una jerarquía de cinco necesidades:

- Necesidades Fisiológicas: Relacionado al alimento, líquidos, refugio, sexo y otras necesidades físicas.
- Necesidades de seguridad: Incluye la física, la psicológica como la económica; seguridad y protección del daño físico y emocional.
- Necesidades sociales: Involucra dar y recibir afecto con otros individuos.
- Necesidad de estima: Lograr una evaluación estable y alta de nosotros mismos, basándonos en el auto respeto y en la estimación de los demás; reconocimiento, estatus, logro etc.
- Autorrealización: Relacionada a desarrollar constantemente las potencialidades, para sentirnos realizados como seres humanos. El reto de potenciar las capacidades, el crecimiento.

Teoría de la discrepancia

Esta teoría plantea que la Satisfacción laboral está en función de los valores laborales más importantes para la persona que pueden ser obtenidos a través del propio trabajo desempeñando alguna función. En este sentido Locke (1976), argumentó que los valores de una persona están ordenados en función de su importancia, de modo que cada persona mantiene una jerarquía de valores. Locke presentó tres elementos primordiales que contribuyen a la clarificación de la discrepancia que son los siguientes:

- La satisfacción con las dimensiones del trabajo: aborda la problemática de la evaluación afectiva de las múltiples dimensiones del carácter individual inherentes al trabajo.
- Descripción de las dimensiones: se refiere a las percepciones que no se relacionan con los afectos y que se encuentran en experiencias relacionadas con las especificaciones del trabajo.
- Relevancia de las dimensiones: atiende a la importancia que las dimensiones del trabajo tienen para el individuo.

Teoría de la discrepancia interpersonal

Dicha teoría menciona que la satisfacción laboral está mediada por las recompensas obtenidas que obtiene el individuo y la equidad que percibe a través de las recompensas en el trabajo, esto implica un doble análisis por parte del empleado: primero, entre su propio desempeño y capacidades, y lo que cree merecer en compensación por sus resultados.

Segundo, analiza lo que los demás entregan y reciben de su trabajo, finalmente ello les produce insatisfacción (Lawler,1973, citado en Briseño y Vázquez, 2019).

Teoría de las expectativas

Vroom (1964) en su influyente libro “Work and Motivation”, definió a la satisfacción equivalente a la valencia del trabajo, en otras palabras, la motivación laboral no es sino el producto de las expectativas, la instrumentalidad y la valencia que la persona tenga respecto a su trabajo. Esto es:

$$M = E \times I \times V$$

Donde “M” equivale a motivación, “E” a expectativas, “I” a instrumentalidad, y “V” a valencia.

Así mismo (Vroom, 1964) refirió que su teoría se afianza en tres pilares:

- La Valencia: es lo atractivo que puede resultar la recompensa, la importancia que el trabajador dé al resultado o recompensa potencial que puede obtener en el trabajo. En este caso, el ejecutivo deberá descubrir qué es lo que más valoran sus trabajadores, además de conocer la importancia que dan a sus propios resultados; es decir, los resultados o el desempeño obtenido de cada trabajador, serán apreciados por cada uno de ellos idiosincrásicamente.
- La expectativa: es la relación entre el esfuerzo y el desempeño, que se orienta a la probabilidad percibida por el trabajador de que con sus esfuerzos logrará alcanzar un nivel de desempeño óptimo (autoeficacia). Aquí la dificultad de la tarea viene a ser un punto importante, es por ello que el ejecutivo tendrá que cerciorarse de que sus trabajadores, además de contar con las habilidades requeridas para cumplir con la tarea, cuente con los recursos y soporte que requiera.
- La instrumentalidad: es la relación entre el desempeño y la recompensa, es decir, el grado en que un trabajador cree que desempeñarse de una manera en específico, será el medio suficiente para alcanzar los resultados deseados.

Vroom (1964) también determinó las siguientes relaciones:

- Relación esfuerzo-desempeño: es la relación directa que relaciona la cantidad de esfuerzo que despliega un trabajador para un determinado desempeño.
- Relación desempeño-recompensa: mide el grado de desempeño que el individuo percibe como óptimo para conducirlo a un resultado anhelado.

- Relación recompensas-metas personales: se refiere al grado de percepción de la satisfacción del individuo frente a las recompensas de la organización y a lo atractivas que se muestran.

Teoría de la equidad

La importancia de la percepción de justicia es un elemento motivador y los trabajadores perciben su participación en la organización a través de una serie de intercambios en donde se aportan diversos inputs a la compañía, como el esfuerzo, los conocimientos, la experiencia y producto de ello la organización retribuye mediante el reconocimiento, salario y el prestigio social. Si lo traducimos al ámbito organizacional, este planteamiento sugiere que los empleados alcanzan la motivación cuando se sienten satisfechos con lo recibido a cambio de sus esfuerzos realizados. Los trabajadores suelen juzgar la equidad de sus recompensas cuando las comparan con las recompensas recibidas por otros, muchas veces se comparan con los compañeros de trabajo (Adams, 1965).

Dimensiones de la Satisfacción Laboral

Para entender mejor la satisfacción laboral, Locke (1976, citado en Asenjo et al., 2012) trabajó en identificar y analizar las dimensiones de las que dependía la satisfacción laboral, considerando que ésta deriva de un conjunto de factores asociados al trabajo. Esto lo hizo agrupando cualidades en donde las características del trabajo mismo y las individuales de cada trabajador condicionarán la respuesta de ésta hacia distintos aspectos de trabajo. Dichas características las clasificó en:

- Satisfacción con el trabajo: aquí se integra la atracción intrínseca al trabajo, como las antes mencionadas en posibilidades de éxito, reconocimiento de este, ascenso, aprendizaje, etc.
- Satisfacción con el salario: se debe considerar la forma en cómo el dinero es distribuido igualitariamente. La satisfacción con las remuneraciones va depender de la diferencia entre el valor asignado al trabajo y el pago recibido, mientras que, en la teoría de la equidad, la satisfacción dependerá de la comparación que hagan los individuos respecto a sus remuneraciones relacionadas con sus cargos, con ello rechazan cualquier índice de desigualdad.
- Satisfacción con las promociones: incluye oportunidades de formación o bases de apoyo para una posterior promoción.

- Satisfacción con el reconocimiento: abarca reconocimientos y aprobaciones de un trabajo ejecutado, así como también las críticas respecto al mismo, este es uno de los elementos o factores que causa satisfacción e insatisfacción.
- Satisfacción con los beneficios: incluye pensiones, seguros médicos, vacaciones, etc.
- Satisfacción con las condiciones de trabajo: son los aspectos de las condiciones laborales importantes y necesarias para el individuo; flexibilidad de horario, de descansos, ambientes laborales óptimos.
- Satisfacción con la supervisión: son las capacidades técnicas y administrativas, así como cualidades a nivel interpersonal.
- Satisfacción con los colegas de trabajo: caracterizada por el nivel competitivo entre compañeros, apoyo y empatía entre los mismos.
- Satisfacción con la compañía y la dirección: destaca en este ítem las políticas de beneficios y salarios. La empresa determina en el trabajo el grado de responsabilidad, la carga laboral, las oportunidades de promoción, la cantidad de aumento y las condiciones de trabajo, dependerá de la empresa el modificar algunos aspectos en beneficio del trabajador.

Por otro lado, (Robbins y Judge, 2009) plantearon 5 dimensiones de la satisfacción laboral:

- Satisfacción en relación con sus superiores: las necesidades de interacción social también se cubren en el centro de labores y el comportamiento del jefe es uno de los principales influyentes de la satisfacción. Las relaciones entre jefe y empleado no son tan simples, sin embargo, estudios han confirmado que los líderes más tolerantes con las necesidades de sus trabajadores transmiten una mayor satisfacción que aquellos líderes autoritarios. En cuanto a las conductas orientadas a las tareas por parte de los líderes, no existe una respuesta única, así pues, cuando las tareas resultan ambiguas para los empleados, éstos desean tener un supervisor que aclare sus dudas; en cambio, cuando las tareas están bien delimitadas y los empleados pueden desarrollarlas eficientemente sin guía o instrucción constante, prefieren tener un líder que no realice supervisiones estrechas. En este sentido, es factible considerar que los trabajadores desmotivados, que consideran sus puestos desagradables, prefieran tener un líder empático y tolerante, que no los presione para mantener estándares elevados de desempeño. En líneas generales, los jefes comprensivos, que

retroalimentan positivamente, escuchan las opiniones y muestran interés hacia sus subordinados, promoverán una mayor satisfacción laboral.

- Satisfacción con las condiciones físicas del trabajo: este es un factor de mucha importancia para los empleados, ya que buscan frecuentemente un ambiente de trabajo que les permita sentirse bien y les facilite la ejecución de sus actividades. Por un lado, un ambiente físico placentero y un diseño adecuado del lugar, favorecerá su desempeño y aumentará sus niveles de satisfacción; por otro lado, una cultura organizacional con un sistema de valores bien definido y metas atractivas, será bien percibida y traducida en productividad. Cabe resaltar que, si las metas organizacionales se contrastan con las metas personales de los trabajadores, se potenciarán las condiciones favorables de trabajo y esto también conlleva a mayores niveles de satisfacción.
- Satisfacción con la participación en las decisiones: también es significativo para los empleados sentir que sus opiniones son tomadas en cuenta para el buen funcionamiento de la organización, ya que son ellos quienes influyen directamente en la producción. Su experiencia les da la potestad de opinar respecto a la mejora de ciertas áreas en donde perciben que la producción no se está desarrollando adecuadamente. Tales opiniones deben analizarse con seriedad por los directivos, dejando en claro que son necesarias para el desarrollo de la organización.
- Satisfacción con su trabajo: estudios revelan que la naturaleza misma del puesto de trabajo viene a ser un determinante básico en la satisfacción laboral. Los puestos que dan oportunidades de poner en práctica sus habilidades, que impliquen variedad de tareas, libertad y retroalimentación de su desempeño, son preferidas por los empleados; ya que los retos moderados suscitan entusiasmo, placer y satisfacción. Por ello, el enriquecimiento del puesto mediante la expansión del mismo puede aumentar la satisfacción laboral, debido al incremento de libertad, independencia, variedad de tareas y retroalimentación de su propio desenvolvimiento. En este sentido, Gamero (2005) refirió que se debe tener en consideración que los retos deben ser moderados, ya que si son muy exigentes promoverán la frustración y sensaciones de fracaso, apaleando la satisfacción laboral del empleado.
- Satisfacción con el reconocimiento: este punto trata de la existencia de dos tipos de reconocimientos sumamente importantes que perciben los empleados, hablamos de intrínsecos y extrínsecos. Los intrínsecos, son aquellos que el empleado experimenta internamente, como sentimientos de competencia, orgullo y habilidades propias para

desempeñar las tareas eficientemente. Los extrínsecos, son los que brinda la misma organización, de acuerdo con esfuerzo y desempeño mostrado, como los salarios, oportunidades de ascenso, elogios y otras compensaciones que los supervisores estén dispuestos a ofrecer.

Efectos de la satisfacción o insatisfacción laboral

Para tal razón, Arbaiza (2019) mencionó que cuando un trabajador se siente satisfecho, se puede reflejar en sus actitudes. Contrariamente, cuando se siente insatisfecho, se forjarán diversas consecuencias tanto a nivel personal, como a nivel organizacional. En tal sentido, propuso consecuencias específicas como:

A nivel personal:

- La salud: si el trabajador está insatisfecho, probablemente tenga impactos negativos en su salud, tales como insuficiencia cardiaca, fluctuaciones en la presión arterial, dolores de cabeza, problemas de peso, colesterol, etc. Incluso desajustes neuropsicológicos que pueden conllevar a trastornos de ansiedad, depresión o estrés.
- Las actitudes hacia la vida: la vida de los trabajadores se ve influida por factores tanto dentro como fuera de la organización, así pues, si se encuentran insatisfechos con su trabajo, experimentan secuelas en su vida personal, sobre todo en el deterioro de sus relaciones familiares y amicales.

A nivel organizacional:

- El ausentismo: tiene una relación directa con la insatisfacción laboral, aunque no tan fuerte; de todos modos, implica grandes problemas económicos para la organización. Cabe resaltar que el ausentismo no se debe exclusivamente a la insatisfacción laboral, sino que entran en juego otros factores como dificultades para transportarse, enfermedades u otras actividades. Incluso, a veces se puede deber más a las responsabilidades que tienen los padres con los hijos que a la insatisfacción en el trabajo.
- El abandono: es uno de los factores de relación más estrecha con la insatisfacción laboral, ya que suele darse cuando el empleado se encuentra insatisfecho o cuando la empresa lo despide. Lo cierto es que, sea cual sea el caso, resulta costoso para la organización tener que reemplazarlo, debido a procesos de inducción, capacitación y

entrenamiento. La relación entre abandono e insatisfacción laboral es más fuerte que la relación con el ausentismo.

- Las protestas: la insatisfacción de los trabajadores puede generar quejas frecuentes, que se pueden convertir en protestas mayores, ya sean a nivel individual o grupal, lo que representa pérdidas significativas para las organizaciones.
- Comportamientos inadecuados: la insatisfacción de los trabajadores puede acarrear conductas desadaptativas en el centro de labores, como el consumo de sustancias, robos, interacciones conflictivas, impuntualidad y sabotajes.

Medición de la satisfacción laboral

La medición de la satisfacción laboral se puede realizar de forma unidimensional o multidimensional; la unidimensional evalúa la satisfacción como una actitud general hacia el trabajo mediante una pregunta global al trabajador sobre su satisfacción en el trabajo y la multidimensional considera un conjunto de factores, que pueden ser medidos con el fin de calcular el nivel de satisfacción laboral del individuo. Igualmente, ambos enfoques se consideran válidos, a pesar de sus diferencias en cuanto a complejidad (Navarro y Pérez, 2008, citado en Boada, 2019).

Finalmente, respecto a los métodos más utilizados para la medición de la satisfacción en el trabajo, podemos mencionar que se dividen en métodos directos e indirectos, ambos se diferencian en el tipo de preguntas que realizan al trabajador y la comunicación al evaluado sobre los objetivos de la prueba (Harpaz,1983, citado en Boada, 2019).

2.3 Marco conceptual

- Cohesión: se considera a la fuerza que actúa en los miembros para que permanezcan en un grupo (Gibson et al., 2009).
- Desempeño laboral: es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual (Chiavenato, 2009).
- Jornada laboral: es la jornada acordada entre el/la empleador/a y trabajador(a) antes de iniciar la modalidad de trabajo remoto y no puede exceder de ocho (8) horas diarias o cuarenta y ocho (48) horas semanales (Ministra de Trabajo y Promoción del Empleo, 2020).
- Lealtad: es la espera pasiva pero optimista de que las condiciones mejoren, inclusive hablando por la organización ante críticas del exterior y con la confianza de que la administración está “haciendo las cosas correctas” (Robbins y Judge, 2009)
- Motivación: es el conjunto de procesos implicados en la activación, dirección y persistencia de la conducta (Beltrán y Sánchez, 2002).
- Satisfacción intrínseca: implica el conjunto de emociones experimentadas por los trabajadores sobre el cargo que desempeñan (Pedraza, 2020).
- Satisfacción extrínseca: abarca aspectos generales y contextuales de la organización (Pedraza, 2020).
- Telecentros: instalaciones que están equipadas para teletrabajar, y no necesariamente quedan cerca del lugar de habitación del trabajador, pero le brindan los recursos necesarios para su desempeño profesional. Esta opción puede ser atractiva para los teletrabajadores, pues las oficinas deben mantenerse actualizadas tecnológicamente y ellos accedan a sus recursos pagando un “cannon” de arrendamiento que puede ser por horas, semanas, meses o años (Osio, 2010).
- Teletrabajo: modalidad de trabajo en la cual los trabajadores pueden disponer de un tiempo intenso en las actividades laborales y en poco tiempo dedicarse a las tareas del hogar, aparte del ahorro energético (Ventura, 2017).
- Tecnología: elimina las coordenadas de tiempo y lugar, y difumina las fronteras entre trabajo y descanso, hasta lograr una conexión perpetua (Álvarez Cuesta, 2020).
- TIC: es una herramienta que ha creado nuevas oportunidades para el crecimiento y desarrollo en apoyo a las actividades de producción e innovación (Margalina y Robalino, 2018, citado en Sánchez Paredes et al., 2019).

III. VARIABLES E HIPÓTESIS

3.1 Definición operacional de las variables

Tabla 1

Definición Operacional de las variables.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL
	Palma (2005, citado en (Boada (2019), que planteó a la satisfacción laboral como la predisposición frente al trabajo, basada en creencias y valores positivos, los cuales fueron generados por la rutina laboral.	Es el grado de satisfacción laboral resultante de los puntajes obtenidos de la escala de Satisfacción laboral.
Trabajo Remoto	Se define al trabajo remoto como la capacidad de combinar el uso de las TIC, con el concepto de flexibilidad en cuanto al método de organización del trabajo en relación al lugar y horario del mismo (Culqui y González, 2016).	Es el desarrollo del trabajo remoto resultante del puntaje obtenido del cuestionario aplicado en la empresa.

Fuente: Elaboración propia.

Definición Operacional de las variables.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALAS
Satisfacción Laboral	Factores extrínsecos	Condiciones laborales Beneficios económicos	Siempre = 5 Casi siempre = 4 A veces = 3 Casi nunca = 2
	Factores intrínsecos	Significación de la tarea Reconocimiento personal	Nunca = 1
Trabajo Remoto	Obligaciones del trabajador y del empleador Equipos y medios	Jornada laboral, Seguridad y salud, Productividad Uso de equipos y medios	

Fuente: Elaboración propia.

3.2 Hipótesis de la investigación

3.2.1 Hipótesis general

- La aplicación del trabajo remoto se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en Adecco Consulting S.A.

3.2.2 Hipótesis específicas

- H1: La aplicación del trabajo remoto se relaciona significativamente con los factores extrínsecos de la satisfacción laboral en Adecco Consulting S.A.
- H2: La aplicación del trabajo remoto se relaciona significativamente con los factores intrínsecos de la satisfacción laboral en Adecco Consulting S.A.

IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de investigación

La presente investigación tuvo un diseño no experimental (ex post facto), puesto que no se manipularon las variables, únicamente se analizaron las incidencias en su contexto natural. La investigación ex post facto es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones (Kerlinger y Howard, 2002).

Asimismo, existen diversos tipos de investigación y según Hernández Samperi (2014) tenemos los experimentales y no experimentales. Pero, el presente trabajo fue de tipo no experimental-transeccional, debido a que se llevó a cabo en un solo momento.

4.2 Descripción de la metodología

La investigación realizada fue de tipo básica, de nivel descriptivo y correlacional ya que consiste en determinar algunas características en base a una teoría establecida e identificar la correlación entre la aplicación del trabajo remoto y la satisfacción laboral en Adecco Consulting S.A.

4.2.1 Implementación del tema de Investigación

Se inició con la solicitud de autorización para aplicar el cuestionario, dirigida a la empresa Adecco Consulting S.A., posterior a su aprobación se utilizó la plataforma Google Forms para poder enviar el cuestionario a cada trabajador de la empresa. Terminada la aplicación, se descargaron los datos haciendo uso de Microsoft Excel, para clasificar la información. Finalmente se trasladó la data al programa SPSS versión 25, para el respectivo análisis e interpretación. Así mismo, para llevar a cabo la implementación de la tesis fue necesario establecer etapas que permitieran mantener un orden de las actividades a realizar, las cuales se pueden apreciar en la Tabla 2.

Tabla 2*Etapas para desarrollar la Tesis*

Etapa Preliminar	Elección del tema
	Investigación de estudios recientes sobre el tema
	Determinar el problema de investigación
	Establecer nombre de empresa y área de aplicación

Desarrollo de la Tesis	Título de la Tesis
	Descripción de la realidad
	Formulación del problema de la investigación
	Formulación de objetivos de la investigación
	Delimitación de la investigación
	Justificación de la investigación
	Elaboración de los antecedentes
	Elaboración de las bases teóricas
	Definición de la Metodología
	Establecer cronograma de elaboración de Tesis
Establecer Presupuesto de Tesis	
Establecer referencias bibliográficas	

Fuente: Elaboración propia.

4.2.2 Pruebas realizadas

Para recolectar y analizar los datos, primero se creó una base de datos en Microsoft Excel y posteriormente se transfirieron al software IBM SPSS versión 25, el cual permitió realizar las pruebas de cálculos estadísticos e interpretación de tablas de frecuencia, así mismo se pudo calcular las correlaciones entre las variables (Rho Spearman y Pearson) y el nivel de confiabilidad (Alfa de Cronbach) del instrumento.

4.3 Población y muestra

Para el presente trabajo de investigación, la población y muestra de tipo censal, fue de 40 trabajadores de Adecco Consulting S.A., quienes pertenecen al área administrativa, contable, operaciones, médica, soporte técnico, seguridad y salud del trabajo. Se aplicó el muestreo de tipo censal, en este sentido todas las unidades de investigación fueron consideradas como muestra.

4.4 Técnica de recolección de datos

Según Ramos et al. (2018) indican que las técnicas de recolección de datos “son las distintas formas o maneras de obtener la información mediante la observación directa, la encuesta oral o escrita, el cuestionario, la entrevista, el análisis documental y el análisis de contenido entre otros” (p. 201).

4.5 Instrumento de recolección de datos

Así también, Ramos et al. (2018) mencionaron que “los instrumentos son los materiales que se utilizan para recoger y almacenar la información, entre los que destacan los formatos de cuestionario, guía de entrevista, lista de cotejo, grabador, cámara fotográfica o de video entre otros” (p. 202).

En el presente trabajo de investigación, para la recolección de datos y el cumplimiento de los objetivos, se tomaron en cuenta dos instrumentos ya validados, los cuales se detallan a continuación:

Para medir la variable “aplicación del trabajo remoto”, se utilizó el instrumento desarrollado por Vicente Chinchay Junior Gonzalo en el 2020, el cual fue validado por profesionales de su especialidad con grado de maestría. El instrumento constó de 13 ítems con medición ordinal de 5 alternativas de tipo Likert. Se aplicó en la tesis de grado titulada “Trabajo remoto y gestión administrativa en la Institución Educativa Rosa Dominga Pérez Liendo-La Victoria 2020”, la cual tuvo por objeto; determinar la relación entre el trabajo remoto y la gestión administrativa en la institución educativa Rosa Dominga Perez Liendo, La victoria-2020. Así mismo, en dicho trabajo de investigación se obtuvo un grado de confiabilidad de 0,902 mediante el Alfa de Cronbach, lo cual demostró que el instrumento tenía un alto nivel de confiabilidad para medir la variable en estudio.

Para medir la variable “satisfacción laboral”, se utilizó el instrumento desarrollado por Arias Chacondori en el 2021, el cual fue validado por profesionales de su especialidad con grado de maestría. El instrumento constó de 26 ítems con medición ordinal de 5

alternativas de tipo Likert. Se aplicó en la tesis de maestría titulada “Satisfacción laboral y trabajo remoto docente de las Instituciones educativas de la provincia de Camaná, Arequipa-2020”, la cual tuvo por objeto; determinar la relación existente entre satisfacción laboral y trabajo remoto docente de las Instituciones Educativas JEC de la Provincia de Camaná de la región Arequipa. Así mismo, en dicho trabajo de investigación se obtuvo un grado de confiabilidad de 0,828 mediante el Alfa de Cronbach, lo cual demostró que el instrumento posee un alto nivel de confiabilidad para medir la variable en estudio.

Es así que, el cuestionario que se aplicó para el presente trabajo de investigación, estuvo conformado por 26 ítems para la variable “satisfacción laboral” y 13 ítems para la variable “aplicación del trabajo remoto”, con un total de 39 ítems. Dicho cuestionario se envió a cada trabajador vía correo electrónico, previa solicitud y otorgamiento del permiso para aplicarlo en la empresa.

Para el procesamiento y análisis de los datos obtenidos con el cuestionario; primero se generó un archivo de Excel, en el cual se reflejaron todas las puntuaciones, seguido a ello se clasificaron y se sumaron los valores según cada dimensión y variable, así fue más fácil analizar estadísticamente dicha data en SPSS en su versión 25, con el cual se pudo medir el nivel de confiabilidad, la consistencia entre ítems, la correlación entre las dimensiones y variables, normalidad y análisis descriptivo.

4.5.1 Validez

Para la validación del instrumento aplicado en el presente trabajo de investigación, no fue necesario solicitar la evaluación de expertos, debido a que se tomaron como referencias dos instrumentos ya aplicados y validados por expertos (detallados anteriormente). Sin embargo, también se realizó la prueba de confiabilidad para el instrumento aplicado en el presente trabajo de investigación, mediante el coeficiente Alfa de Cronbach (Quero, 2010) obteniéndose los siguientes coeficientes; 0.861 para la variable aplicación del trabajo remoto y 0,927 para la variable satisfacción laboral, y se demostró con ello que el instrumento que se aplicó tuvo un alto nivel de confiabilidad.

4.5.2 Confiabilidad

Quero (2010) indicó que el coeficiente Alfa de Cronbach puede medir la confiabilidad de un instrumento. Es por ello que para evaluar la confiabilidad se utilizó la siguiente escala:

- Siendo muy baja para rango de 0.0 a 0.2
- Siendo baja para rangos de 0.21 a 0.4
- Siendo moderada para rangos de 0.41 a 0.6
- Siendo alta para rangos de 0.61 a 0.8
- Siendo muy alta para rangos de 0.81 a 1.0

Para la evaluación del nivel de confiabilidad de ambas variables y sus respectivas dimensiones se determinaron las siguientes interpretaciones:

Tabla 3

Confiabilidad de la aplicación del trabajo remoto y sus dimensiones

	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Aplicación del trabajo remoto	,861	12
Obligaciones del empleador y trabajador	,780	7
Equipos y medios	,806	5
Total		12

En la tabla 3, se muestra el coeficiente de confiabilidad del instrumento que mide el grado de aplicación del trabajo remoto. Se recogieron los datos de 40 trabajadores de la empresa Adecco Consulting S.A., y fueron analizados a través del Coeficiente del Alfa de Cronbach debido a que las opciones de respuesta fueron de tipo escala Likert (1-5). La consistencia interna se ve reflejada en el estadístico 0,861. Respecto a la dimensión; obligaciones del empleador y trabajador, el estadístico fue 0,780 y para la dimensión; calidad y adaptación a los equipos y medios, el estadístico fue 0,806; en ambos casos se muestra una consistencia interna aceptada entre los 7 y 5 ítems que conforman a cada dimensión respectivamente.

Tabla 4*Confiabilidad de satisfacción laboral y sus dimensiones*

	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Satisfacción laboral	,927	26
Factores extrínsecos	,857	13
Factores intrínsecos	,903	13
Total		26

En la tabla 4, se muestra el coeficiente de confiabilidad del instrumento que mide el grado de satisfacción laboral. Se recogieron los datos de 40 trabajadores de la empresa Adecco Consulting S.A., y fueron analizados a través del Coeficiente del Alfa de Cronbach debido a que las opciones de respuesta fueron de tipo escala Likert (1-5). La consistencia interna aceptada se ve reflejada en el estadístico 0,927. Respecto a la dimensión factores extrínsecos; se muestra el coeficiente de confiabilidad de 0,857 y para la dimensión; factores intrínsecos, se muestra el coeficiente de confiabilidad de 0,903; en ambos casos se muestra una consistencia interna aceptada entre los 13 ítems que conforman a cada dimensión.

4.6 Resultados

4.6.1 Resultados estadísticos

Los siguientes resultados se obtuvieron de una población de 40 trabajadores que realizaban trabajo remoto en Adecco Consulting S.A., y los resultados se analizaron con apoyo del software SPSS-versión 26, con ello pudimos realizar el análisis descriptivo.

Tabla 5

Características sociodemográficas de los trabajadores de la empresa Adecco Consulting S.A

		Frecuencia	Porcentaje
Sexo	Femenino	22	55,0
	Masculino	18	45,0
	Total	40	100,0
Edad	De 23 a 30 años	25	62,5
	De 31 a 45 años	15	37,5
	Total	40	100,0
Estado Civil	Casada(o)	13	32,5
	Conviviente	2	5,0
	Soltera(o)	25	62,5
	Total	40	100,0
Residencia	Lima	33	82,5
	Provincia	7	17,5
	Total	40	100,0
Grado de Instrucción	Postgrado	17	42,5
	Técnico	5	12,5
	Universitario	18	45,0
	Total	40	100,0

		Frecuencia	Porcentaje
Puesto actual	Analista de Sistemas	3	7,5
	Asistente Administrativa(o)	4	10,0
	Consultor(a) de Selección	12	30,0
	Enfermera(o)	2	5,0
	Gerente de Logística e Infraestructura	2	5,0
	Gerente de Seguridad y Salud	1	2,5
	Jefe de Operaciones	3	7,5
	Jefe de Selección	3	7,5
	Médico Ocupacional	2	5,0
	Practicante	4	10,0
	Supervisor(a) de Operaciones	4	10,0
	Total	40	100,0
	Antigüedad en la empresa	Hasta 1 año	15
De 1 a 3 años		9	23,0
Más de 3 años		16	40,0
Total		40	100,0
Antigüedad realizando trabajo remoto	Hasta 6 meses	13	32,5
	De 7 meses- 1 año	20	50,0
	Más de 1 año hasta 2 años	7	17,5
	Total	40	100,0

En la tabla 5, se observa el nivel sociodemográfico de los trabajadores de Adecco Consulting S.A., considerando sexo, edad, profesión, grado de instrucción, residencia actual, puesto actual, años trabajando en Adecco y años trabajando de manera remota en Adecco. El 55% es de género femenino y el 45% es de género masculino. El 62,5% son soltero(a), el 32,5% es casado(a) y el 5% es conviviente. Respecto al lugar de residencia el 82,5% es de Lima y el 17,5 es de Provincia. Así mismo, a cerca del grado de instrucción el 45% tiene nivel universitario(a), el 42,5% tiene nivel de posgrado y el 12,5% tiene nivel técnico. Por otro lado, referente al puesto actual, el porcentaje más alto es del 30% consultor(a) de selección, seguido del 10% como Supervisor de operaciones y Asistente administrativo(a) y con un mínimo del 2,5% como Gerente de Seguridad y salud. Respecto al tiempo que tienen trabajando de manera remota en Adecco, tenemos que el 32,5% ha trabajado hasta 6 meses, el 50% de 7 meses hasta 1 año y el 17,5% más de 1 año hasta 2 años. Finalmente, en cuanto al tiempo general que están prestando servicio en Adecco, tenemos que el 40% va trabajando más de 3 años, el 37% va trabajando como máximo 1 año y el 23% va trabajando de 1 a 3 años.

4.6.2 Análisis descriptivo de las variables y dimensiones.

Para el siguiente análisis, respecto a la variable satisfacción laboral, se consideraron las siguientes puntuaciones: para la variable satisfacción laboral, de 84 a 98,6 significa “satisfacción laboral por mejorar”, de 98,6 a 113,2 significa “buena satisfacción laboral” y de 113,2 a 128 significa “excelente satisfacción laboral”. Así mismo para la dimensión; factores extrínsecos, de 41 a 49 significa “factores extrínsecos por mejorar”, de 49 a 57 significa “buenos factores extrínsecos” y de 57 a 65 significa “excelentes factores extrínsecos”. Finalmente, para la dimensión; factores intrínsecos, de 41 a 49 significa “factores intrínsecos por mejorar”, de 49 a 57 significa “buenos factores intrínsecos” y de 57 a 65 significa “excelentes factores intrínsecos”.

Tabla 6

Análisis descriptivo satisfacción laboral y sus dimensiones

		Frecuencia	Porcentaje
	Satisfacción laboral por mejorar	6	15,0
Satisfacción laboral	Buena satisfacción laboral	16	40,0
	Excelente satisfacción laboral	18	45,0
	Total	40	100,0
Factores extrínsecos	Factores extrínsecos por mejorar	4	10,0
	Buenos factores extrínsecos	15	37,5
	Excelentes factores extrínsecos	21	52,5
	Total	40	100,0
Factores intrínsecos	Factores intrínsecos por mejorar	6	15,0
	Buenos factores intrínsecos	10	25,0
	Excelentes factores intrínsecos	24	60,0
	Total	40	100,0

En la tabla 6, podemos observar la variable satisfacción laboral y sus dimensiones en los trabajadores de Adecco Consulting S.A. Los resultados para la variable satisfacción laboral fueron: el 45% de los trabajadores mostraron una excelente satisfacción laboral, seguido del 40% que mostraron una buena satisfacción laboral y el 15% expresaron poder mejorar la satisfacción laboral. Respecto a la dimensión factores extrínsecos, el 52,5% de los trabajadores percibieron excelentes factores extrínsecos, el 37,5% de trabajadores percibieron buenos factores extrínsecos y el 10% expresaron poder mejorar los factores extrínsecos. Así mismo para la dimensión factores intrínsecos, el 60% de trabajadores percibieron excelentes factores extrínsecos, el 25% de trabajadores percibieron buenos factores extrínsecos y el 15% expresaron poder mejorar los factores extrínsecos.

Para el siguiente análisis, respecto a la variable aplicación del trabajo remoto, se consideraron las siguientes puntuaciones: de 37 a 45,6 significa “aplicación incipiente”, de 45,6 a 54,2 significa “aplicación regular” y de 54,2 a 63 significa “aplicación destacada”. Así mismo para la dimensión obligaciones del trabajador y empleador; de 20 a 25 significa “aplicación incipiente”, de 25 a 30 significa “aplicación regular” y de 30 a 35 significa “aplicación destacada”. Finalmente para la dimensión medios y equipos, de 15 a 18,3 significan “nivel incipiente”, de 18,3 a 21,6 significa “nivel regular” y de 21,6 a 30 significa “nivel destacado”.

Tabla 7

Análisis descriptivo de la aplicación del trabajo remoto y sus dimensiones

		Frecuencia	Porcentaje
Aplicación del trabajo remoto	Aplicación incipiente	6	15,0
	Aplicación regular	16	40,0
	Aplicación destacada	18	45,0
	Total	40	100,0
Obligaciones del trabajador y el empleador	Aplicación incipiente	8	20,0
	Aplicación regular	19	47,5
	Aplicación destacada	13	32,5
	Total	40	100,0

		Frecuencia	Porcentaje
Equipos y medios	Nivel incipiente	6	15,0
	Nivel regular	10	25,0
	Nivel destacado	24	60,0
	Total	40	100,0

En la tabla 7, se muestra la variable; aplicación del trabajo remoto y sus dimensiones en Adecco Consulting S.A. Los resultados fueron: el 45% expresó una aplicación destacada del trabajo remoto, el 40% expresó tener una aplicación regular y el 15% expresó aplicar de manera incipiente el trabajo remoto. Así mismo para la dimensión obligaciones del trabajador y el empleador, el 47,5% aplica destacadamente las obligaciones del trabajador y el empleador, el 32,5% aplica regularmente las obligaciones del trabajador y el empleador así como también el 20% aplica de manera incipiente las obligaciones del trabajador y el empleador. Finalmente, para la dimensión equipos y medios, el 60% manifestó que los equipos y medios tienen un nivel de destacado, el 25% manifestó que los equipos y medios tienen un nivel regular y el 15% manifestaron que los equipos y medios tienen un nivel incipiente.

4.6.3 Contrastación de hipótesis

Tabla 8

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

	SL	TR	FE	FI	OET	EM
N	40	40	40	40	40	40
Estadístico de prueba	,185	,124	,138	,203	,121	,198
p valor	,001^c	,120^c	,052^c	,000^c	,141^c	,000^c

En la tabla 8, podemos visualizar el p valor para cada concepto en base a ello podremos contrastar nuestras hipótesis posteriormente, haciendo uso de los coeficientes de correlación Rho de Spearman o Pearson, según corresponda.

Donde:

SL: Satisfacción laboral

TR: Trabajo remoto

FE: Factores extrínsecos de la satisfacción laboral

FI: Factores intrínsecos de la satisfacción laboral

OET: Obligaciones del empleador y del trabajador

EM: Equipos y medios

El coeficiente Rho de Spearman se interpreta de la siguiente manera según Hernández Samperi (2014):

Tabla 9

Coeficiente Rho de Spearman

Coeficiente	Correlación
-0.90	negativa muy fuerte
-0,75	negativa considerable
-0.50	negativa media
-0.25	negativa débil
-0.10	negativa muy débil
0	no existe correlación
+0.10	positiva muy débil
+0.25	positiva débil
+0.50	Positiva media
+0.75	positiva considerable
+0.90	positiva muy fuerte
+1.00	positiva perfecta

Fuente: Hernández Samperi (2014)

El coeficiente de correlación de Pearson se interpreta de la siguiente manera (Hernández Samperi, 2014):

Tabla 10

Coeficiente de Pearson

Coeficiente	Correlación
-0,75	negativa considerable
-0.50	negativa media
-0.25	negativa débil
-0.10	negativa muy débil
0	no existe correlación
+0.10	positiva muy débil
+0.25	positiva débil
+0.50	Positiva media
+0.75	positiva considerable
+0.90	positiva muy fuerte
+1.00	positiva perfecta

Fuente: Hernández Samperi (2014)

Por otro lado, para el p valor, se debe considerar:

- . Si el p valor > 0.05 , se acepta la Hipótesis Nula.
- . Si el p valor < 0.05 , se rechaza la Hipótesis Nula, y se acepta la Hipótesis Alternativa.

Contraste de la hipótesis general

Ha: La aplicación del trabajo remoto se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en Adecco Consulting S.A.

Ho: La aplicación del trabajo remoto no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en Adecco Consulting S.A.

Tabla 11*Relación entre la aplicación del trabajo remoto y la satisfacción laboral*

	Satisfacción laboral		
	Rho de Spearman	p valor	N
Aplicación del Trabajo remoto	,754**	0,000	40

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

En la tabla 11, se observa la relación entre la aplicación del trabajo remoto y la satisfacción laboral en Adecco Consulting S.A. El coeficiente Rho de Spearman da un resultado de 0,754 indicando una relación positiva considerable entre las variables, el p valor es 0,000 por ello se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Decisión: Sí existe relación significativa entre la aplicación del trabajo remoto se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en Adecco Consulting S.A., debido a que se mostró un coeficiente de correlación de 0,754 con un margen de error de 0,00.

Contraste de hipótesis específica 1

Ha: La aplicación del trabajo remoto se relaciona significativamente con los factores extrínsecos de la satisfacción laboral en Adecco Consulting S.A.

Ho: La aplicación del trabajo remoto no se relaciona significativamente con los factores extrínsecos de la satisfacción laboral en Adecco Consulting S.A.

Tabla 12*Relación entre la aplicación del trabajo remoto y los factores extrínsecos de la satisfacción laboral*

	Factores extrínsecos de la Satisfacción laboral		
	Pearson	p valor	N
Aplicación del Trabajo remoto	,775**	0,000	40

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

En la tabla 12, se observa la relación entre la aplicación del trabajo remoto y los factores extrínsecos de la satisfacción laboral. El coeficiente de Pearson fue de 0,775 indicando una relación positiva considerable. El p valor fue de 0,000 por ello se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa.

Decisión: Sí existe relación significativa entre la aplicación del trabajo remoto y los factores extrínsecos de la satisfacción laboral en Adecco Consulting S.A., debido a que se mostró un coeficiente de correlación de 0,775 con un margen de error de 0,00.

Contraste de hipótesis específica 2

Ha: La aplicación del trabajo remoto se relaciona significativamente con los factores intrínsecos de la satisfacción laboral en Adecco Consulting S.A.

Ho: La aplicación del trabajo remoto no se relaciona significativamente con los factores intrínsecos de la satisfacción laboral en Adecco Consulting S.A.

Tabla 13

Relación entre la aplicación del trabajo remoto y los factores intrínsecos de la satisfacción laboral

	Factores intrínsecos de la Satisfacción laboral		
	Rho de Spearman	p valor	N
Aplicación del Trabajo remoto	,706**	0,000	40

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

En la tabla 13, se observa la relación entre la aplicación del trabajo remoto y los factores intrínsecos de la satisfacción laboral. El coeficiente Rho de Spearman fue de 0,706 indicando una relación positiva media. El p valor fue de 0,000 por ello se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa.

Decisión: Si existe relación significativa entre la aplicación del trabajo remoto y los factores intrínsecos de la satisfacción laboral en Adecco Consulting S.A. debido a que se mostró un coeficiente de correlación de 0,706 con un margen de error de 0,00.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Respecto al objetivo general de la presente tesis, el cual fue determinar la relación significativa entre la aplicación del trabajo remoto y la satisfacción laboral en Adecco Consulting S.A., se encontró que entre ambas variables existe un coeficiente de correlación positiva considerable (0,754). Ello lo podemos relacionar con los resultados que se obtuvieron en el trabajo de investigación realizado por (Arias, 2021), en donde también se demostró una correlación positiva moderada entre trabajo remoto y la satisfacción laboral en docentes de las Instituciones JEC-Camaná, Arequipa. Asimismo, en la tesis sobre satisfacción laboral, presentada por Valledano (2019) se demostró que las condiciones de trabajo conducen a diversos estados de satisfacción, por ejemplo a mayor carga mental, menor satisfacción laboral; con ello podemos indicar que las condiciones del trabajo y la satisfacción laboral se relacionan significativamente. Por ello es importante reconocer el efecto que podrían provocar las condiciones precarias o excelentes del trabajo remoto sobre la satisfacción laboral en los trabajadores.

Por otro lado, respecto al primer objetivo específico, el cual fue determinar la relación entre la aplicación del trabajo remoto y los factores extrínsecos de la satisfacción laboral en Adecco Consulting S.A., se encontró una relación positiva considerable (0,775) entre la aplicación del trabajo remoto y los factores extrínsecos de la satisfacción laboral, ello podemos relacionarlo con los resultados de la investigación presentada por Márquez (2020), sobre la autoeficacia y la satisfacción laboral, en donde se encontró un coeficiente de 0,717 para la satisfacción extrínseca. Así mismo; dichos resultados podemos relacionarlo con la investigación sobre la satisfacción laboral y condiciones laborales en odontólogos de Cartagena de Indias-Colombia, presentado por Romero et al. (2021), indicaron que la situación de la odontología no es la mejor en la actualidad, debido a que la satisfacción de los odontólogos (factores extrínsecos); las condiciones laborales y el cumplimiento de expectativas se relaciona con factores que generan resultados de percepción negativa, en relación con ello, obtuvieron que el 55,1 % de los odontólogos se sentían satisfechos laboralmente; de estos el 62,6 % refirieron sentirse insatisfechos con la remuneración obtenida.

Lo mencionado anteriormente, comprueba lo definido por el autor Adams, referente a los factores extrínsecos, debido a que los trabajadores perciben su participación en la organización a través de una serie de intercambios en donde se aportan diversos inputs a la compañía, como el esfuerzo, los conocimientos, la experiencia, etc. Los trabajadores suelen juzgar la equidad de sus recompensas cuando las comparan con las recompensas recibidas por otros (Adams, 1965). Esto último, tiene mucha relación con lo que esperamos a cambio de nuestro trabajo, es decir el reconocimiento por parte del empleador. La satisfacción laboral está medida por las recompensas obtenidas por el individuo y la equidad percibida con las recompensas recibidas por compañeros de trabajo (Lawler, 1973, citado en Briseño y Vázquez, 2019). Es por ello que es vital reconocer la motivación que alcanza cada trabajador cuando se sienten satisfechos con lo recibido a cambio de sus esfuerzos realizados.

Así mismo; respecto al segundo objetivo específico, el cual fue determinar la relación entre la aplicación del trabajo remoto y los factores intrínsecos de la satisfacción laboral en Adecco Consulting S.A., se encontró una relación positiva considerable (0, 706) entre la aplicación del trabajo remoto y los factores intrínsecos de la satisfacción laboral, ello podemos relacionarlo con los resultados de la investigación presentada por Márquez (2020) sobre la autoeficacia y la satisfacción laboral, en donde se encontró un coeficiente de 0,745 para la satisfacción intrínseca. También, dichos resultados podemos relacionarlo con los resultados obtenidos en la tesis de Chávez (2020) titulado; “Los efectos de la implementación del teletrabajo en los trabajadores de la Gerencia Regional de desarrollo social-Iquitos, 2020”, en el cual se determinó respecto a los factores intrínsecos, que la carga laboral y significación de las tareas aumentaron pero los encuestados expresaron que el horario laboral en casa era suficiente para la mayoría (81%).

También se encontró en la investigación anterior, respecto a los equipos y medios del trabajo remoto; que el principal reto era la conexión a Internet (solo el 50% de los 26 encuestados, posee una buena conexión). Y si lo último mencionado lo relacionamos con las condiciones del teletrabajo, tenemos que García-Salirrosas (2020) en su investigación sobre el desempeño del teletrabajador en el sector construcción en tiempo de covid-19, se encontró que existía un desempeño laboral con una tendencia alta, lo que confirma que el teletrabajo es una solución para asegurar la continuidad de las empresas del sector de construcción, específicamente en el área administrativa.

Finalmente, como una información adicional, respecto a las consecuencias del trabajo remoto, según Contreras y Roza (2015) enfatizaron en que el aplicar el teletrabajo disminuirá los costos de personal, equipamiento y arrendamiento, y el principal beneficio es el incremento de la productividad. Con ello podemos inferir que el trabajo remoto es una gran oportunidad en donde se puede descubrir el potencial de cada organización, innovar y mejorar la satisfacción laboral.

VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Las siguientes conclusiones se basaron en los resultados obtenidos y analizados.

Respecto al objetivo general, se concluye que la aplicación del trabajo remoto y la satisfacción laboral en Adecco Consulting S.A., tienen una relación positiva considerable (0,754), así mismo respecto a la aplicación del trabajo remoto el 45% de los encuestados aplican de manera excelente el trabajo remoto y el 40% aplican de manera regular el trabajo remoto. Y respecto a la satisfacción laboral de los trabajadores en Adecco Consulting S.A., se concluye que el 45% de los encuestados percibieron una excelente satisfacción laboral y el 40% de los encuestados percibieron una buena satisfacción laboral. En suma a lo anterior, el trabajo remoto influencia significativamente sobre la satisfacción laboral.

Por otro lado, respecto al primer objetivo específico, se concluye que la aplicación del trabajo remoto y los factores extrínsecos de la satisfacción laboral en Adecco Consulting S.A., tienen una relación positiva considerable (0,775). También tenemos que el 52,5% de los encuestados percibieron excelentes factores extrínsecos y el 37,5% de los encuestados percibieron buenos factores extrínsecos. Es decir que las condiciones del trabajo remoto tienden a influenciar sobre la percepción de los factores extrínsecos (condiciones laborales, beneficios económicos) por parte de los colaboradores.

Finalmente, respecto al segundo objetivo específico, se concluye que existe una correlación positiva media (0,706) entre la aplicación del trabajo remoto y los factores intrínsecos de la satisfacción laboral en Adecco Consulting S.A. En base a ello, tenemos que el 60% de los colaboradores percibieron excelentes factores intrínsecos y el 25% de los encuestados percibieron buenos factores intrínsecos. En conclusión, la predisposición y sentimientos por parte del colaborador, al momento de realizar sus tareas, dependerá mucho de las condiciones que determine la organización respecto a la ejecución del trabajo remoto.

Recomendaciones

Respecto al objetivo general, el cual fue determinar la relación entre la aplicación del trabajo remoto y la satisfacción laboral en Adecco Consulting S.A., se recomienda otorgar manuales o instructivos necesarios para que el trabajador mejore la aplicación del trabajo remoto y conozca los equipos y medios proporcionados, así mismo pueda sentirse útil con el trabajo realizado, por otro lado, se recomienda reajustar los horarios y descansos durante la jornada laboral. Así mismo, se recomienda implementar programas de asesoría y capacitación mediante charlas informativas semanales y reconocimientos por desempeño u otros incentivos, que mejoren la satisfacción laboral del trabajador, proporcionar una guía adecco-sofwareas donde se explique el uso de los softwares necesarios para cada gestión, por otro lado se recomienda mejorar el sistema de red, ya que en los horarios de mayor demanda (5pm hasta las 8pm) las aplicaciones tienden a bloquearse y ello retrasa el cumplimiento de las tareas.

Por otro lado, respecto al primer objetivo específico, el cual fue determinar la relación entre la aplicación del trabajo remoto y los factores extrínsecos de la satisfacción laboral en Adecco Consulting S.A., se recomienda que el nuevo horario sea de 9am a 6pm, también capacitar sobre del entorno laboral y la ubicación adecuada para trabajar, y con respecto a los beneficios laborales se recomienda realizar actividades de confraternidad y reconocimiento al colaborador; como sorteos en fechas festivas (día de la madre, día del niño, y otras fechas festivas) o por desempeño laboral. Así mismo, se recomienda brindar una guía digital de los beneficios del trabajo remoto, de esta manera los trabajadores tendrán mayor conocimiento sobre la modalidad de su trabajo y sabrán cómo aprovechar su potencial.

Por otro lado, respecto al segundo objetivo específico, el cual fue determinar la relación entre la aplicación del trabajo remoto y los factores intrínsecos de la satisfacción laboral en Adecco Consulting S.A., desarrollar la metodología SCRUM y realizar una sesión de quince minutos semanalmente y dar seguimiento a las tareas asignadas, como también se convierta en un espacio de libre expresión para cada trabajador. También se recomienda mejorar la iniciativa HEALTH, el cual es un proyecto que permitirá a los trabajadores establecer 20 minutos diarios para las pausas activas (ejercicios, dinámicas, etc), a través de una video llamada, liderada por el jefe inmediato, ello con el propósito de equilibrar la carga laboral diaria en pro de reconocer el esfuerzo de cada colaborador.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Academia Internacional de Transformación del Trabajo. (2017). *Primer informe Estado del teletrabajo en América Latina y el Caribe*. <https://www.ita-lac.org/wp-content/uploads/2019/ITALAC-INFORME-ESTADO-DEL-TELETRABAJO-EN-LATINO-AMERICA-2017.pdf>
- Adams, J. . (1965). *Inequidad en el intercambio social*. L. Berkowitz (ed.) [https://doi.org/10.1016/S0065-2601\(08\)60108-2](https://doi.org/10.1016/S0065-2601(08)60108-2)
- Álvarez, A., Tubón, K., & Muñoz, J. (2021). *La Planificación Pedagógica Mediante Teletrabajo de los Docentes de la Facultad De Ciencias Humanas y de la Educación* [Proyecto integral de saberes, Universidad Técnica de Ambato]. <https://www.researchgate.net/publication/349958988>
- Álvarez Cuesta, H. (2020). Del recurso al teletrabajo como medida de emergencia al futuro del trabajo a distancia. *Lan Harremanak - Revista de Relaciones Laborales*, 43, 175–201. <https://doi.org/https://doi.org/10.1387/lan-harremanak.21722>
- Andina Agencia peruana de noticias. (2013). *Ley de Teletrabajo beneficiará a las personas con discapacidad*. <https://andina.pe/agencia/noticia-ley-teletrabajo-beneficiara-a-las-personas-discapacidad-461590.aspx>
- Araoz, E. G. E., & Ramos, N. A. G. (2021). Satisfacción laboral y compromiso organizacional en docentes de la amazonía peruana. *Revista Educação Formação*, 6(1), 1–19. <https://doi.org/10.25053/redufor.v6i1.3854>
- Arbaiza Fermini, L. (2019). *Liderazgo Y Comportamiento Organizacional*. Alfaomega. ESAN (ed). <https://www.alpha-editorial.com/E-book/9789587784534/Liderazgo+Y+Comportamiento+Organizacional>
- Arias Chacondori, S. G. (2021). *Satisfacción laboral y trabajo remoto docente de las instituciones educativas JEC de la provincia de Camaná, Arequipa – 2020* [Tesis de

Maestría, Universidad Cesar Vallejo].

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/55730>

Asenjo Fenoy, A., De Dios Chacón, M., & Banqueri López, M. (2012). Cualificación y satisfacción laboral: un estudio sobre los empleos para los que hemos sido formados previamente. *ReiDoCrea: Revista Electrónica de Investigación Docencia Creativa*, 41, 12–20. <https://doi.org/10.30827/digibug.21938>

Barrero Fernández, A. (1999). *El teletrabajo*. Agata.

<https://www.iberlibro.com/teletrabajo-BARRERO-FERNANDEZ-Antonio-Agata-0/18490165395/bd>

Bazalar Paz, M. Á., & Choquehuanca Saldarriaga, C. A. (2020). Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de Universidad Nacional del Callao. *Revista de Investigación Científica y Tecnológica Llamkasun*, 01(02), 5–18.

<https://doi.org/10.47797/llamkasun.v1i2.12>

Becerra, M. del C., & Olivera Becerra, M. E. (2011). La Regulacion del Teletrabajo y los desafios de su control público sindical. *Simposio Argentino de Informática y Derecho*, 46, 1–14.

http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/65167/Documento_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Bejarano, F., & Martín, J. L. (2021). La ciberseguridad no es un problema de TI, nunca lo fue. *Management & Innovation*. <https://www.harvard-deusto.com/la-ciberseguridad-no-es-un-problema-de-ti-nunca-lo-fue>

Bellido Medina, R. S., Morales Palao, B., Gamarra Castellanos, M. E., & Calizaya López, J. M. (2020). Satisfacción laboral en tiempos de Covid-19 en colaboradores de gobiernos locales de Arequipa. *Universidad Ciencia y Tecnología*, 25(108), 4–11.

<https://doi.org/10.47460/UCT.V25I108.425>

Beltrán Puche, A., & Sánchez Neira, L. O. (2002). *Las relaciones laborales virtuales: El*

Teletrabajo. [Tesis de grado, Pontificia Universidad Javeriana].

<https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/55422/Tesis-31.pdf?sequence=1>

Blay Tapia, D. (2014). ¿Por qué no nos dejan trabajar desde casa? *Bubok Publishing S.L.*
[https://mastergestiondeportivaupv.com/descargas/Libro_David_Blay_\(Profesor_Master\).pdf](https://mastergestiondeportivaupv.com/descargas/Libro_David_Blay_(Profesor_Master).pdf)

Boada Llerena, N. A. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics Finance and International Business*, 3(1), 75–103.
<https://revistas.usil.edu.pe/index.php/jefib/article/view/398>

Briseño Montes de Oca, E., & Vázquez Parra, J. C. (2019). La satisfacción laboral: Una oportunidad para el florecimiento humano. *Summa Humanitatis*, 11(1), 33–50.
https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/summa_humanitatis/article/download/22697/21834/

Caparrós, F. J. (2021). El teletrabajo. una reflexión en tiempos de pandemia. *Revista Jurídica de Buenos Aires*, 46(102), 1–39.
http://repositorioubas.sisbi.uba.ar/gsd/collect/juridica/index/assoc/HWA_5420.dir/5420.PDF

Cascio Wayne, F. (1995). Whither Industrial and Organizational Psychology in a changing world of work? *Asociación Americana de Psicología*, 50(11), 928–939.
<http://doi.apa.org/journals/amp/50/11/928.html>

Chávez Villacís, A. P. (2020). *Efectos de la implementación del teletrabajo en los trabajadores de la Gerencia Regional de Desarrollo Social* [Tesis de grado, Universidad Privada de la selva peruana]
<http://repositorio.ups.edu.pe/handle/UPS/94>

Chiang Vega, M. M., Salazar Botello, C. M., Huerta Rivera, P. C., & Nuñez Partido, A.

(2008). Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal. *Universum Revista de Humanidades y Ciencias Sociales*, 2(23), 66–85. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=65027765004>

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano* (3rd ed.). McGraw-Hill. [http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1143/1/Chiavenato-Talento humano 3ra ed.pdf](http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1143/1/Chiavenato-Talento%20humano%203ra%20ed.pdf)

Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2015). *Agenda digital para América Latina y el Caribe*. <https://www.cepal.org/es/proyectos/agenda-digital-america-latina-caribe-elac2022>

Congreso de la Republica del Perú. (2012). Proyectos de ley N° 184-1052. Por las cuales se crea el teletrabajo. *Diario Oficial El Peruano*. [http://www2.congreso.gob.pe/Sicr/ApoyComisiones/comision2011.nsf/F8FD46CA7C64ADE705257A0800795212/\\$FILE/TRAB.SEG.SOC.184.1052-2011-CR.Txt.Sust..pdf](http://www2.congreso.gob.pe/Sicr/ApoyComisiones/comision2011.nsf/F8FD46CA7C64ADE705257A0800795212/$FILE/TRAB.SEG.SOC.184.1052-2011-CR.Txt.Sust..pdf)

Congreso de la Republica del Perú. (2013). Ley 30036. Por la cual se regula el Teletrabajo. *Diario Oficial El Peruano*. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-que-regula-el-teletrabajo-ley-n-30036-946195-3/>

Contreras, O. E., & Rozo Rojas, I. (2015). Teletrabajo y sostenibilidad empresarial. Una reflexión desde la gerencia del talento humano en Colombia. *Suma de Negocios*, 6(13), 74–83. <https://doi.org/10.1016/j.sumneg.2015.08.006>

Correa-Prieto, F. L. (2015). *El Teletrabajo: Una nueva forma de organización del trabajo* [Tesis de pregrado en Derecho, Universidad de Piura] https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2177/DER_016.pdf%3Bsequence=1

Cortés Díaz, G., Henao Godoy, N., & Osorio Linero, V. (2020). *Trabajo remoto en tiempos de covid-19 y su impacto en el trabajador* [Tesis de grado, Pontificia

Universidad Javeriana]. <http://hdl.handle.net/10554/52814>

- Culqui Fernandez, A., & González Torres, A. (2016). El Teletrabajo: Una Innovadora Forma de Organización del Trabajo, una Herramienta de Inclusión Laboral y su Regulación Jurídica en el Perú. *Revista Derecho & Sociedad*, 0(46), 95–109. [file:///C:/Users/User/Downloads/18823-Texto del artículo-74609-1-10-20170718 \(1\).pdf](file:///C:/Users/User/Downloads/18823-Texto del artículo-74609-1-10-20170718 (1).pdf)
- Curico, P. (2015). El dilema del trabajo remoto. *Aptitus*, 52–53. <http://lhh.pe/wp-content/uploads/2015/04/dilema-trabajo-remoto.pdf>
- Davis, A. (2018). *Industrial relations & new technology* (1st ed.). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781351256605>
- Delgado, S. S., & Soto, N. C. (2020). *Clima Organizacional como política de retención de colaboradores de nivel operativo en una empresa operadora logística peruana : estudio de caso SCHARFF* [Tesis de grado, Pontificia Universidad Católica del Perú]. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/16599>
- Díaz Montiel, C. (2021). *Teletrabajo: Ventajas y desventajas de su implementación en los millennials de Chile* [Tesis de Maestría, Universidad de Chile]. <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/178910>
- Díaz, V. L. (2013). Relaciones Laborales y Derecho del Empleo. *Revista Internacional y Comparada de Relaciones laborales y derecho del empleo*, 1(3), 1–17. http://ejcls.adapt.it/index.php/rlde_adapt/article/view/118/181
- Digón, H., Mazzaro, P., Aguirre Daud, J. M., & González Táboas, P. R. (2020). El Teletrabajo ¿Nueva modalidad de trabajo o nueva forma de vida? *Tecnología y Sociedad*, 1(9), 95–124. <https://repositorio.uca.edu.ar/bitstream/123456789/10965/1/teletrabajo-nueva-modalidad.pdf>

- Domínguez Chávez, J. (2020). Entendiendo el teletrabajo. *Universidad Politécnica Territorial Del Estado Aragua*, 1–17.
https://www.researchgate.net/publication/340952399_Entendiendo_el_teletrabajo
- Eurofound y Organización Internacional del Trabajo. (2019). Trabajar en cualquier momento y en cualquier lugar: consecuencias en el ámbito laboral. In *Informe conjunto OIT–Eurofound*. <https://bit.ly/2QfYmes>
- European Trade Union Confederation-ETUC. (2002). *Teletrabajo: el nuevo Acuerdo es positivo para los trabajadores y para las empresas*. (pp. 4–12).
https://www.juntadeandalucia.es/empleo/anexos/ccarl/35_45.pdf
- European Union Agency for Cybersecurity-ENISA. (2020). *Educación y concienciación sobre ciberseguridad*. <https://www.enisa.europa.eu/topics/cybersecurity-education>
- Filardi, F., P. de Castro, R. M., & Fundão Zanini, M. T. (2020). Ventajas y desventajas del teletrabajo en la administración pública brasileña: análisis de las experiencias del SERPO y la Receita Federal. *Cadernos EBAPE.BR*, 8(1), 28–46.
<https://doi.org/10.1590/1679-395174605>
- Fontal Aponte, J. D. (2020). *Relación entre la ruptura del contrato psicológico y satisfacción laboral con el desempeño laboral en docentes de una institución de educación superior en Bogotá D.C* [Tesis de Maestría, Universidad católica de Colombia]. <https://repository.ucatolica.edu.co/handle/10983/25176>
- Gamero Burón, C. (2005). *Análisis microeconómico de la satisfacción laboral* (C. E. Y. Social. (ed.)). CES.
<https://documentacion.fundacionmapfre.org/documentacion/publico/es/bib/25987.do?queryId=26690&position=3&>
- García-Salirrosas, E. E. (2020). Desempeño del teletrabajador en el sector construcción en tiempos de Covid – 19. *593 Digital Publisher CEIT*, 5–1(5), 312–324.
<https://doi.org/10.33386/593dp.2020.5-1.356>

- Garcia-Salirrosas, E. E., & Millones-Liza, D. Y. (2022). Digital Skills and Job Performance in Remote Work. *2022 7th International Conference on Business and Industrial Research (ICBIR2022)*, 723–726.
<https://doi.org/10.1109/icbir54589.2022.9786486>
- Gareca, M., Verdugo, R., Briones, J. L., & Vera, A. (2007). Salud Ocupacional y Teletrabajo. *Ciencia y Trabajo*, 9(25), 85–88. <http://www.sigweb.cl/wp-content/uploads/biblioteca/TeletrabajoACHS.pdf>
- Gibson, J., Ivancevich, J., Donnelly, J., & Konopaske, R. (2009). *Organizaciones* (13th ed.). McGraw-Hill.
https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS_comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf
- Giraldo, F. D., & Villegas, M. M. (2019). Propuesta de mejora de procesos softwares basada en PSP para contextos de teletrabajo. *Revista Ingenierías Universidad de Medellín*, 18(34), 83–101. <http://www.scielo.org.co/pdf/rium/v18n34/1692-3324-rium-18-34-83.pdf>
- Gonzales Deza, R., López Zumaeta, M., Márquez Lo Pe Man, C., & Núñez Garay, D. (2017). *Oportunidades en la implementación del teletrabajo en áreas organizacionales de empresas de Lima – Perú : Un estudio basado en los casos : Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC), Enel Distribución Perú y Banco de Crédito del Perú (BCP)* [Tesis de grado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/621866>
- Gonzalez Gonçalves, G. (2021). Pandemia y teletrabajo en Brasil. *Revista de Estudio de Derecho Laboral y Derecho Procesal Laboral*, 3, 152–158.
[https://doi.org/10.37767/2362-3845\(2019\)010](https://doi.org/10.37767/2362-3845(2019)010)
- Halpern, D., & Castro, C. (2020). Manual del trabajo remoto:¿Cómo trabajar a distancia manteniendo la cercanía? *Tren Digital*, 1–44.
<https://repository.ean.edu.co/handle/10882/9085>

- Hernández Corona, M. L. (2017). *Modelo de implementación del teletrabajo en centrales eléctricas del norte de santander S.A. ESP*. [Universidad EAN].
<https://repository.universidadean.edu.co/>
- Hernández Samperi, R. (2014). *Metodología de la Investigación* (6th ed.). McGraw-Hill.
<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Herzberg, F. (1968). Una vez más: ¿Cómo motiva usted a sus empleados? *Teoría de las organizaciones* (Vol. 46, Issue 1, pp. 13–22). Harvard Business Review.
<https://academia.uat.edu.mx/pariente/Articulos/Administracion/Como motiva usted a sus empleados.pdf>
- Isla Alvarez, D. R., Ordinola Rugel, B. B., Rondan Nolasco, J. T., & Villalba Matamoros, J. D. (2017). *Satisfacción Laboral de las Mujeres Ejecutivas* [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú].
<https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/9654>
- Jackson, P. J., & Van Der Wielen, J. M. (1998). *Teleworking: New International Perspectives From Telecommuting to the Virtual Organisation*. Routledge.
<https://es.b-ok.lat/book/1010726/605a7f>
- Juárez-Adauta, S. (2012). Clima Organizacional y satisfacción laboral. *Revista Médica Del Instituto Mexicano Del Seguro Social*, 50(3), 307–314.
<https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=38964>
- Kerlinger, F., & Howard, L. (2002). *Investigacion del comportamiento: Técnicas y Metodología* (4th ed.). McGraw-Hill. <https://padron.entretemas.com.ve/INICC2018-2/lecturas/u2/kerlinger-investigacion.pdf>
- Lacavex Berumen, M. A. de la C. (2009). ¿Es el teletrabajo, trabajo a domicilio? Una revisión hispanoamericana. *Revista Latinoamericana de Derecho Social*, 9, 89–118.
<https://www.redalyc.org/pdf/4296/429640264004.pdf>

- Lenguita, P. (2010). *Teletrabajo: el impacto de las tecnologías informáticas y comunicacionales en el empleo* (M. de T. de la P. de B. Aires (ed.); 1st ed.).
<https://isbn.cloud/9789872477721/teletrabajo/>
- Llamosas Trapaga, A. (2015). *Relaciones laborales y nuevas tecnologías de la información y de la comunicación*. (Vol. 61). Dykinson, S.L.
<https://www.dykinson.com/libros/relaciones-laborales-y-nuevas-tecnologias-de-la-informacion-y-de-la-comunicacion/9788490854990/>
- Locke, J. (1976). *Teoria de discrepancia de Locke*. Studocu.
<https://www.studocu.com/pe/document/universidad-cesar-vallejo/comportamiento-organizacional/discrepancia-es-una-de-las-teorias-de-satisfaccion/17433683>
- Maresca, G. G. (2017). *Teletrabajo hoy: estudios de caso para su evaluación y aplicación* [Tesis de Maestría, Universidad nacional de la Matanza].
http://salud.unlam.edu.ar/descargas/13_Formulario2ARTIII.pdf
- Márquez Vélez de Urquiza, N. C. (2020). *Autoeficacia laboral y satisfacción laboral en trabajadores de recursos humanos de una consultora privada de Lima Metropolitana* [Tesis de grado, Universidad San Ignacio de Loyola].
<https://repositorio.usil.edu.pe/items/294833b9-5166-4218-9e2f-32604fe8e74c>
- Martín, P. (2017). Teletrabajo y Comercio Electrónico. *CamSem* (pp. 10–252). Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.
<https://sede.educacion.gob.es/publiventa/PdfServlet?pdf=VP18905.pdf&area=E>
- Martínez Sánchez, R. (2012). El Teletrabajo como tendencia del Mercado Laboral. *Retos*, 2(4), 143–156. <https://doi.org/10.17163/ret.n4.2012.01>
- Maslow, A. (1943). Una teoría de la motivación humana. *Científica psychological review*, 50, 370–396. <https://mercadeo1grupo3.wordpress.com/2014/03/11/una-teoria-de-la-motivacion-humana-publicada-en-la-revista-cientifica-psychological-review-50-370-396-en-el-ano-1943-autor-abraham-maslow/>

- Mella Méndez, L., Sierra Benítez, E. M., Cardona Rubert, B., & Cabeza Pereiro, J. (2017). *El teletrabajo en España: aspectos teórico - prácticos de interés*. La Ley.
<https://www.marcialpons.es/libros/el-teletrabajo-en-espana/9788490205914/>
- Ministerio de Administraciones Públicas. (2006). *Manual para la implantación de programas piloto de teletrabajo en la Administración General del Estado*.
<https://administracionpublicas.files.wordpress.com/2015/11/manual-para-la-implantacion-de-programas-piloto-de-teletrabajo-en-la-age.pdf>
- Ministerio de la Presidencia Relaciones con las cortes y Memoria Democrática. (2000). *Real Decreto-ley 3/2000, de 23 de junio. Por el que se aprobaron medidas fiscales urgentes de estímulo al ahorro familiar*. Boletín Oficial Del Estado.
<https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2000-11833>
- Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información. (2015). *Ecuador apoya la propuesta de proclamar el Día Internacional del Teletrabajo*.
<https://www.telecomunicaciones.gob.ec/ecuador-apoya-la-propuesta-de-proclamar-el-dia-internacional-del-teletrabajo/#:~:text=La iniciativa busca establecer que,diferentes áreas productivas%2C en las>
- Ministerio de trabajo empleo y seguridad social de Paraguay. (2020). *Medidas laborales aplicadas en pandemia-Paraguay*. Campaña Evento Seguro.
<https://www.mtess.gov.py/medidas-laborales-aplicadas-en-la-pandemia>
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (2016). Directiva general 2016-MTPE. Por la cual se regula el teletrabajo en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. *Diario Oficial El Peruano*.
http://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/SNIL/normas/2016-02-05_048-2016-TR-SG_4462.pdf
- Ministerio del trabajo. (2012, April 30). Decreto 884 de 2012. *Decreto 884. Por Medio de La Cual Se Reglamenta de Ley 1221 de 2008 La Cual Buscar Promover El y Regular El Teletrabajo*. 1–6.

https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/36491/decreto_0884_de_2012.pdf/317004d2-cb38-5088-b719-5ed047bec077

Ministerio del Trabajo y Promoción del Empleo. (2020). Decreto de Urgencia N° 026-2020. Por la cual se establece medidas excepcionales y temporales para prevenir la propagación del COVID-19. *Diario Oficial El Peruano*, 10–12.
<https://busquedas.elperuano.pe/download/url/decreto-supremo-que-desarrolla-disposiciones-para-el-sector-decreto-supremo-n-010-2020-tr-1865130-2>

Ministra de Trabajo y Promoción del Empleo. (2020). Decreto Supremo 10 de 2020. Por el cual se desarrollan disposiciones para el Sector Privado, sobre el trabajo remoto. *Diario Oficial El Peruano*. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-desarrolla-disposiciones-para-el-sector-decreto-supremo-n-010-2020-tr-1865130-2/>

Morales Varas, G., & Romanik Fonseca, K. (2011). *Una mirada a la figura del Teletrabajo*. https://www.dt.gob.cl/portal/1629/articles-100016_archivo_01.pdf

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

Nilles, J. M., Carlson, F. R., Gray, J. P., & Gerhard, J. H. (1973). El equilibrio entre las telecomunicaciones y el transporte, Opciones para el mañana. *The Journal of Business Communication*, 14(3), 84–85. <https://doi.org/10.1177/002194367701400312>

Oficina de Administración de personal de EE.UU. (2010). *Ley de mejora del teletrabajo. Por la cual se transformó el teletrabajo federal para liberar su potencial*. <https://www.telework.gov/guidance-legislation/telework-legislation/telework-enhancement-act/>

Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental. (2019). Manual de Teletrabajo OEFA. *Ministerio Del Ambiente*, 8–25. https://www.oefa.gob.pe/?wpfb_dl=36140

Organización Internacional del Trabajo. (2020). *Guía para empleadores sobre el trabajo desde casa en respuesta al brote de la COVID-19*.

https://www.ilo.org/lima/publicaciones/WCMS_745694/lang--es/index.htm

Organización Mundial de la Salud. (2020). Decreto supremo 8 de 2020. Por el cual se declara en estado de emergencia sanitaria a nivel nacional por el plazo de noventa (90) días calendario y dicta medidas de prevención y control del COVID-19. *Diario Oficial El Peruano*. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-declara-en-emergencia-sanitaria-a-nivel-decreto-supremo-n-008-2020-sa-1863981-2/>

Osio Havriluk, L. (2010). El Teletrabajo: Una opción en la era digital. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 3(5), 93–109.

<https://www.redalyc.org/pdf/2190/219014912006.pdf>

Padilla Gutiérrez, R., & Ramírez Castro, D. (2020). *Satisfacción laboral en los trabajadores del personal de salud de una entidad pública de la ciudad de Cajamarca, 2020* [Tesis de grado, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo]. <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/1313>

Pedraza Melo, N. A. (2020). El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas. *Innovar*, 30(76), 9–24. <https://revistas.unal.edu.co/index.php/innovar/article/view/85191/74435>

Peiró, J. M., & Prieto, F. (1996). *Tratado de Psicología del Trabajo*. (1st ed.). Síntesis, S.A. <https://editorial.tirant.com/es/libro/tratado-de-psicologia-del-trabajo-vol-1-la-actividad-laboral-en-su-contexto-jose-maria-peiro-9788477383932>

Peralta Moyna, H. G. (2017). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el Personal de Enfermería de la Caja de la Banca Privada* [Tesis de grado, Universidad Mayor de San Andrés]. <https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/11211>

Prado Cabrera, M. A. (2020). *Análisis de los elementos gráficos del diseño ambiental que*

intervienen en la productividad aplicada al trabajo remoto [Tesis de grado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. <http://hdl.handle.net/10757/653066>

Presidencia de Consejo de Ministros. (2003). Resolución ministerial N° 181-2003-PCM. Crean la Comisión Multisectorial para el Desarrollo de la Sociedad de la Información - CODESI. *Plataforma Digital Única Del Estado Peruano*. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/357369/RM_181-2003-PCM.pdf

Presidente del Consejo de Ministros y la Ministra de Trabajo y Promoción del Empleo. (2020). Decreto Supremo N° 010-2020-TR. Por la cual desarrollan disposiciones para el Sector Privado sobre el trabajo remoto. *Diario Oficial El Peruano*. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-desarrolla-disposiciones-para-el-sector-decreto-supremo-n-010-2020-tr-1865130-2/>

Primera Vicepresidencia de Costa Rica. (2008). *Decreto Ejecutivo 34704. Por la cual se busca promover y regular el Teletrabajo en las instituciones del Estado*. Sistema Costarricense de Información Jurídica. http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=63782&strTipM=TC

Pujol-Cols, L. J., & Dabos, G. E. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales*, 34(146), 3–18. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.146.2809>

Quaglia Peña, A., & Gutiérrez Marchán, C. F. (2020). *Teletrabajo direccionado al desempeño laboral* [Tesis de grado, Universidad Nacional de Piura]. <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/20.500.12676/2407>

Quero Virla, M. (2010). Confiabilidad y coeficiente Alpha de Cronbach. *Revista de Estudios Interdisciplinarios En Ciencias Sociales*, 12(2), 248–252. <https://www.redalyc.org/pdf/993/99315569010.pdf>

Ramos Montiel, R. R., Cabrera Cabrera, G. E., Urgiles Urgiles, C. D., & Jara Centeno, F.

- E. (2018). *Aspectos metodológicos de la investigación*. Reciamuc.
<https://reciamuc.com/index.php/RECIAMUC/article/view/111>
- Retamozo Retamozo, A. M. (2018). Satisfacción laboral en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018 [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. In *Universidad César Vallejo*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/17446>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). *Comportamiento Organizacional* (13th ed.). Pearson.
https://frq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS_comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf
- Rojas Lazaro, C. J. (2021). *Gestión del trabajo remoto y el desempeño laboral en la Biblioteca Nacional del Perú - 2020* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/53992>
- Romero Polo, J. A., Mercado Pacheco, A., Díaz Cárdenas, S., & De la Valle Archibold, M. (2021). Satisfacción laboral y condiciones laborales en odontólogos de Cartagena de Indias-Colombia. *Archivos de La Medicina*, 21(1), 138–149.
<https://doi.org/https://doi.org/10.30554/archmed.21.1.3864.2021>
- Ruiz-Caro, A. (2001). El papel de la OPEP en el comportamiento del mercado petrolero internacional. In *Serie Recursos Natutales e infraestructura*.
https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/6372/1/S0103287_es.pdf
- Saco Barrios, R. (2006). El teletrabajo. In *Derecho PUCP*. Revista de Facultad de Derecho. <https://doi.org/10.18800/derechopucp.200701.011>
- Sánchez Paredes, G. A., Montenegro Ramírez, A. F., & Medina Chicaiza, P. (2019). Teletrabajo una propuesta de innovación en productividad empresarial. *593 Digital Publisher CEIT*, 5–1(4), 91–107. <https://doi.org/10.33386/593dp.5-1.133>

Sanguinetti Raymond, W. (1996). La dependencia y las nuevas realidades económicas y sociales: ¿un criterio en crisis? *Temas Laborales: Revista Andaluza de Trabajo y Bienestar Social*, 40, 53–71.

<https://wilfredosanguinetti.files.wordpress.com/2008/09/dependencia-transformaciones-wsanguinetti.pdf>

Senado de España. (2000). *Condiciones del teletrabajo en España*.

<https://www.senado.es/web/actividadparlamentaria/actualidad/agenda/index.html>

Silva Tarrillo, W. N., Carrasco Malpartida, J. R., & Vega Rubio, J. G. (2018). *El análisis de la implementación del teletrabajo mixto en el sector bancario peruano. Casos BCP Y BBVA*. [Tesis de grado, Pontificia Universidad Católica del Perú].

<https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/12319>

Suarez Vasquez, L. M. (2020). *Implementación del Teletrabajo y Calidad de Servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local San Pablo, Año 2020* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46386>

Thibault, J., Briz, J. L., Fandos, J. L., & Alvarez, J. M. (s.f.). *Cuarta mesa de trabajo: El Teletrabajo* (pp. 202–233). <https://bit.ly/2MjIuYc>

Toffler, A. (1980). *La tercera ola*. <https://cudeg.com.uy/wp-content/uploads/2017/10/La-tercera-ola.pdf>

Tous, J., & Boada, J. (1993). Escalas de la satisfacción laboral: una perspectiva dimensional. *Revista de Psicología, Universidad Tarraconensis*, 15(2), 151–166. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2976895>

Valencia Redrován, C. A. (2021). *Cargos que se adaptaron de mejor manera al teletrabajo, según las medidas tomadas durante la crisis del Corona virus en 2020 en el Hospital Homero Castanier Crespo* [Tesis de Maestría. Universidad del Azuay]. <http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/7507>

- Vallellano Pérez, M. D. (2019). *La satisfacción laboral en profesiones asistenciales: de la investigación comparativa en trabajo social a una propuesta de intervención* [Tesis de doctorado, Universidad Complutense de Madrid].
<https://eprints.ucm.es/id/eprint/59695/>
- Van Lier, T., De Witte, A., & Macharis, C. (2012). The Impact of Telework on Transport Externalities: The Case of Brussels Capital Region. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 54(0), 240–250. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.09.743>
- Vasquez Nassi, O. J. (2019). *El teletrabajo en el sector público peruano, 2019* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/36221>
- Vega, G. (2003). *Gestión de Teletrabajadores y Estrategias de Teletrabajo* (Ed. Illustr.).
<https://www.abc-clio.com/products/D2797C/>
- Ventura, D. (2017). El fenómeno del teletrabajo en Uruguay. *XVI Jornadas de Investigación de La Facultad de Ciencias Sociales-Udelar*, 41.
http://jornadas.cienciassociales.edu.uy/wp-content/uploads/2017/10/El-fenomeno-del-teletrabajo-en-Uruguay_Diego-Ventura.pdf
- Vera, J. M. (2021). Ciberseguridad Postcovid: ¿Qué Papel Jugará La Ciberinteligencia Frente a Los Cisnes Negros Digitales Que Llegarán Tras La Vacuna? *Journal of Economic & Business Intelligence*, 3(2), 11–23. <https://escuela-inteligencia-economica-uam.com/journal-volumen-2-2021-2022/>
- Verano Tacoronte, D., Suárez Falcón, H., & Sosa Cabrera, S. (2013). El teletrabajo y la mejora de la movilidad en las ciudades. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de La Empresa*, 20(2014), 41–46.
<https://doi.org/10.1016/j.iedee.2013.03.002>
- Vicente Chinchay, J. G. (2020). *Trabajo remoto y gestión administrativa en la Institución Educativa Rosa Dominga Perez Liendo – La Victoria 2020* [Tesis de Maestría,

Universidad César Vallejo].

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49927>

Villarroel Serrate, S. E. (2020). *Liderazgo y satisfacción laboral en los integrantes de la federación universitaria local de la Universidad Mayor de San Andrés* [Tesis de grado, Universidad Mayor de San Andrés].

<https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/18742>

Vroom, H. V. (1964). *Work and motivation*. Motivation and Leadership Decision Making.

https://switcheducation.com/wp-content/uploads/2017/07/Vroom_MYT.pdf

Wilkinson, A., Tocino, Ni., Redman, T., & Snell, S. (2010). *El manual SAGE de gestión de recursos humanos*. SAGE Publications Ltd. <https://doi.org/10.4135/9780857021496>

Yallercco Quispe, L. R. Y., & Umire Huarca, Y. (2020). *Estilo de liderazgo transformacional y satisfacción laboral en enfermeros que laboran en la Micro Red Juliaca del Sector Salud Juliaca, 2020* [Tesis de grado. Universidad Peruana Unión]. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/3367>

ANEXOS

Anexo 1 Matriz de Consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA				
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	JUSTIFICACIÓN	DISEÑO METODOLÓGICO
Problema general	Objetivo General	Hipótesis general	<p>TEÓRICA. El presente trabajo de investigación es importante debido a que, después de revisar la literatura, se pudo confirmar la relación entre la aplicación del trabajo remoto y la satisfacción laboral en Adecco Consulting S.A.</p> <p>PRÁCTICA. El presente trabajo de investigación pretendió aportar soluciones prácticas luego de conocer el nivel de relación entre la aplicación del trabajo remoto y la satisfacción laboral en Adecco Consulting S.A., estableciendo acciones concretas que permitan implementar y mejorar la satisfacción laboral del trabajador.</p> <p>METODOLÓGICA. El presente trabajo de investigación hizo uso de la técnica-encuesta e instrumento-cuestionario, ello permitió recoger información valiosa, para finalmente conocer el nivel de relación entre la aplicación del trabajo remoto y la satisfacción laboral. En base a ello se han propuesto acciones concretas para mejorar la satisfacción laboral en Adecco Consulting S.A.</p>	<p>Tipo: Transeccional-Correlacional</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Nivel: Correlacional</p> <p>Población: 40</p> <p>Muestra: 40</p> <p>Muestreo censal.</p>
¿Qué relación existe entre la aplicación del trabajo remoto y la satisfacción laboral en Adecco Consulting S.A.?	Determinar la relación entre la aplicación del trabajo remoto y la satisfacción laboral en Adecco Consulting S.A.	La aplicación del trabajo remoto se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en Adecco Consulting S.A.		
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		
¿Qué relación existe entre la aplicación del trabajo remoto y los factores extrínsecos de la satisfacción laboral en Adecco Consulting S.A.?	Determinar la relación entre la aplicación del trabajo remoto y los factores extrínsecos de la satisfacción laboral en Adecco Consulting S.A.	La aplicación del trabajo remoto se relaciona significativamente con los factores extrínsecos de la satisfacción laboral en Adecco Consulting S.A.		
¿Qué relación existe entre la aplicación del trabajo remoto y los factores intrínsecos de la satisfacción laboral en Adecco Consulting S.A.?	Determinar la relación entre la aplicación del trabajo remoto y los factores intrínsecos de la satisfacción laboral en Adecco Consulting S.A.	La aplicación del trabajo remoto se relaciona significativamente con los factores intrínsecos de la satisfacción laboral en Adecco Consulting S.A.		

Anexo 2 Matriz de Operacionalización

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN					
VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALAS
Satisfacción Laboral	Palma (2005, citado en (Boada, 2019), que planteó a la satisfacción laboral como “La predisposición frente al trabajo, basada en creencias y valores positivos, los cuales fueron generados por la rutina laboral”.	Es el grado de satisfacción laboral resultante de los puntajes obtenidos de la escala de Satisfacción Laboral.	Factores extrínsecos	Condiciones laborales Beneficios económicos	<u>Ordinal</u> Siempre = 5 Casi siempre = 4 A veces = 3 Casi nunca = 2 Nunca = 1
			Factores intrínsecos	Significación de la tarea Reconocimiento personal	
Trabajo Remoto	Se define al trabajo remoto como la capacidad de combinar el uso de las TIC, con el concepto de flexibilidad en cuanto al método de organización del trabajo en relación al lugar y horario del mismo (Culqui y González, 2016).	Es el desarrollo del trabajo remoto resultante del puntaje obtenido del cuestionario aplicado en la empresa.	Obligaciones del trabajador y del empleador	Jornada laboral Seguridad y salud Productividad	<u>Ordinal</u> Siempre = 5 Casi siempre = 4 A veces = 3 Casi nunca = 2 Nunca = 1
			Equipos y medios	Uso de equipos y medios	

Anexo 3 Instrumento de Recolección de datos

Instrumento de Recolección de Datos-Cuestionario						
Su participación es voluntaria y confidencial						
Objetivo: Recopilar información de los teletrabajadores de Adecco Consulting S.A., durante el periodo 2021.						
<p><u>Datos</u> Género: Hombre () / Mujer () Edad: Estado Civil: ¿En qué departamento del Perú vive? Grado de Instrucción: primaria, secundaria, técnico, universitario, postgrado ¿Cuál es su Profesión? ¿Cuánto tiempo de servicio tiene en Adecco? ¿Cuánto tiempo ha realizado el trabajo remoto en la institución? ¿A qué área pertenece en la actualidad? ¿Cuál es su cargo actual?</p>						
N°	Dimensiones/Indicadores/Ítems	Escalas				
		Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
Variable: Satisfacción Laboral						
Dimensión: Satisfacción extrínseca						
Indicador: Condiciones laborales						
1	Las condiciones virtuales me facilitan la realización de mi trabajo remoto.					
2	El entorno virtual de mi trabajo remoto es adecuado.					
3	Me agrada mi horario laboral.					
4	Llevarse bien con los compañeros beneficia a la satisfacción de mi trabajo.					
5	Mi ambiente de trabajo remoto es apropiado y ergonómico.					
6	Me resulta cómodo mi horario de trabajo remoto.					
7	Existen las condiciones (luz, internet, poco ruido, ánimos) para un buen desempeño en las labores diarias del trabajo remoto.					
8	Me siento a gusto en la empresa debido a que mis superiores apoyan y valoran el esfuerzo que realizo en mi trabajo.					
Indicador: Beneficios económicos						
9	Mi salario mensual es adecuado para el trabajo remoto que realizo.					
10	Me siento bien con la remuneración económica percibida.					
11	El sueldo que tengo es bastante aceptable en el mercado laboral.					
12	Tengo la sensación que mis colegas y superiores aprecian mi trabajo.					
13	Mi trabajo remoto permite cubrir mis expectativas económicas.					

N°	Dimensiones/Indicadores/Ítems	Escalas				
		Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
Dimensión: Satisfacción intrínseca						
Indicador: Significación de la tarea						
14	Siento que el trabajo remoto que realizo coincide con mi forma de ser (me acoplé a esta modalidad sin dificultad).					
15	Siento que la labor de gestión que realizo es muy valiosa para el desarrollo del trabajo remoto en general.					
16	Me siento verdaderamente útil con el trabajo que realizo.					
17	Me siento bien con los resultados que logro en mi trabajo remoto.					
18	Mi trabajo remoto me hace sentir realizado profesionalmente.					
19	Me gusta la forma como se está desarrollando el trabajo remoto.					
20	Me siento bien conmigo mismo cuando realizo mi trabajo remoto.					
21	Me gusta realizar el trabajo remoto.					
Indicador: Reconocimiento personal						
22	Siento que recibo un "buen trato" por parte de todos mis compañeros de trabajo.					
23	Disfruto de la cercanía de las personas con quienes trabajo (reuniones virtuales, videollamadas, llamadas).					
24	El trabajo remoto que realizo lo percibo como importante.					
25	Compartir mi trabajo con otros colegas me resulta placentero.					
26	Me agrada que no limiten mi trabajo, aunque no me reconozcan las horas extras.					
Variable: Trabajo Remoto						
Dimensión: Obligaciones del empleador y trabajador						
Indicador: Jornada laboral						
27	Considera que en el trabajo remoto se cumple con los horarios establecidos de su jornada laboral.					
28	Considera que su jornada laboral le permite realizar las actividades programadas y coordinaciones necesarias dentro del trabajo remoto.					
29	Utiliza y gestiona los tiempos de descanso establecidos durante su jornada laboral.					
Indicador: Seguridad y salud						
30	Considera que el trabajo remoto le permite tratar la información brindada por la empresa de manera segura.					
31	Conoce o fue informado de las medidas preventivas de seguridad y salud para desarrollar el trabajo remoto.					
32	Aplica medidas preventivas para la conservación de la seguridad y salud dentro del trabajo remoto.					
33	Reporta sus incapacidades médicas a la empresa cada vez que se presentan, priorizando su salud durante el trabajo remoto.					
Indicador: Productividad						
34	Considera que, con respecto al trabajo presencial, el trabajo remoto le permite incrementar su productividad mejorando con ello la satisfacción laboral.					

N°	Dimensiones/Indicadores/Items	Escala				
		Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
Dimensión: Equipos y medios						
Indicador: Uso de equipos y medios						
35	Considera que cuenta con el conocimiento suficiente para el uso de equipos y medios tecnológicos y de información.					
36	Considera que cuenta con los equipos y medios necesarios para el desarrollo correcto de actividades de forma remota.					
37	Considera que la calidad de los equipos y medios establecidos para el trabajo remoto mejoran la satisfacción laboral.					
38	Considera que los equipos y medios establecidos (WahtsApp, Google Drive, Google Meet, Zoom, Microsoft teams, Adecotop, Dynamic, Outlook) para el trabajo remoto le permiten interactuar más con sus compañeros de trabajo, mejorando la satisfacción laboral.					
39	Es aceptable la calidad del servicio de soporte técnico ante inconvenientes cuando uso los equipos y medios para el desarrollo de trabajo remoto.					

Anexo 4 Carta de aceptación de Asesor de Tesis



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

CARTA DE ACEPTACIÓN DE ASESOR DE TESIS

Lima, 8 de marzo del 2021.

Dra:

Soledad Del Rosario Olivares Zegarra

Responsable de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la UNTELS.

Yo, Elizabeth Emperatriz García Salirrosas, identificada con DNI N° 09725194, docente de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur, me dirijo a usted con la finalidad de informarle que acepto ser Asesora de Tesis de la Bachiller Rosa Alejandra Quispe Flores, identificada con DNI N° 76091076, quien opta por la Modalidad de Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas.

Agradecida a la atención que brinde a la presente, quedo a la espera de su respuesta.

Atentamente.

Dra. Elizabeth Emperatriz García Salirrosas
Docente de UNTELS

Anexo 5 Solicitud de permiso para aplicar instrumento

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Jueves, 22 de abril de 2021.

SOLICITUD: Permiso para aplicar trabajo de
investigación en ADECCO.

Srta. PAMELA SOLEDAD ALCALDE QUIROZ
JEFE DE SERVICE DELIVERY EN ADECCO

Presente.-

Yo, Rosa Alejandra Quispe Flores, identificada con DNI 76091076, quien en la actualidad soy Bachiller de la Carrera Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur y me desempeño como Asistente Administrativa en ADECCO, quisiera comentarle mi solicitud.

Me encuentro realizando el trabajo de investigación titulado *"EL TRABAJO REMOTO Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN ADECCO CONSULTING"* para obtener el título profesional de Licenciada en Administración de Empresas, debido a ello acudo a su persona para solicitar el permiso de poder aplicar dicha investigación en la empresa ADECCO, ello involucraría acceder a datos básicos de cada trabajador como nombre, puesto y DNI, también comunicarme con las diversas áreas de programación, selección, área de compras, área de contabilidad y demás áreas cuyos colaboradores estén practicando el trabajo remoto o alguna vez lo practicaron. Finalmente se aplicará una encuesta a cada uno de ellos. Al culminar el proceso, brindaré una copia fiel del trabajo de investigación culminado, para que sirva como herramienta en caso consideren apropiado en busca de mejoras.

Quedo atenta a su respuesta y muy agradecida por el apoyo brindado, ya que la investigación siempre buscará mejoras.

Atentamente,



ROSA ALEJANDRA QUISPE FLORES



PAMELA SOLEDAD ALCALDE QUIROZ

Anexo 6 Permiso otorgado para la aplicación de instrumento

02/11/2021, Lima.

Señores

UNIVERSIDAD NACIONAL TECNOCLÓGICA DE LIMA SUR

Presente.-

Por medio de la presente hago constar que se ha otorgado permiso al Sr(a) Rosa Alejandra Quispe Flores identificado con DNI 76091076 a realizar la aplicación del cuestionario de la investigación que viene realizando en vuestra casa de estudios y que lleva por título: "El trabajo remoto y a la satisfacción laboral en Adecco Consulting, S.A, Lima-2021."

Estas actividades fueron realizadas los días 14, 15 y 16 del mes de julio del 2021, a través de los medios tecnológicos proporcionados.

La Sr(a) Rosa Alejandra Quispe Flores, contó con todas las facilidades necesarias para la aplicación de los cuestionarios a 40 (colaboradores), quienes han llenado de forma voluntaria y considerando que la información brindada tiene carácter de confidencial.

Atentamente,

Pamela Soledad Alcalde Quiroz

Firma



PAMELA SOLEDAD ALCALDE QUIROZ

Av. Circunvalación Club Golfs Los Incas N°208 Int.102b-Santiago de Surco.

Anexo 7 Pruebas realizadas

Prueba 1

Puntuación de cada ítem del cuestionario en Microsoft Excel

Dirección de correo electrónico	Sí/No	SL																	TR																							
		Satisfacción extrínseca										Satisfacción intrínseca							Evaluaciones del empleador y trabajador					Equipos y medios																		
		1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	13.	14.	15.	16.	17.	18.	19.	20.	21.	22.	23.	24.	25.	26.	27.	28.	29.	30.	31.	32.	33.	34.	35.	36.	37.	38.	39.		
frezalvi@gmail.com	Sí	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	3	3	3	4	4	5	5	5	4	4	5	4				
sami.velcas.2006@gmail.com	Sí	5	5	3	5	3	3	4	5	3	3	4	5	3	5	4	4	5	4	4	3	3	5	2	3	3	5	3	3	5	1	3	4	5	5	5	4	4				
luisalazar1210@gmail.com	Sí	3	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	3	3	2				
neyramorales.98@gmail.com	Sí	5	3	2	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	2	5	5	4	4	5	4	4	3				
kmachado2103@gmail.com	Sí	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5				
milae8519@gmail.com	Sí	5	5	4	5	4	5	4	5	3	2	2	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	3	2	4	4	5	5	4	5	4	5				
astridsole2010@gmail.com	Sí	3	4	5	4	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4				
jubicos14@gmail.com	Sí	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3				
atp.0420@gmail.com	Sí	4	4	5	5	3	4	4	2	2	2	2	3	1	3	4	4	3	5	3	4	4	4	2	4	4	2	2	2	4	4	3	3	4	4	2	2	3	4			
gianella0104@gmail.com	Sí	5	4	1	5	3	1	3	3	2	2	2	2	2	3	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	1	3	1	4	5	3	3	5	3	5	4			
jiquinuribe@gmail.com	Sí	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	3	3	3	5	5	5	5	5	5	3			
amedinalaurente@gmail.com	Sí	4	3	2	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	2	4	2	3	3	5	3	3	5	3	2	2		
wil.23rm@gmail.com	Sí	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4		
ajtamamoto@gmail.com	Sí	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	1	
cesarr401@hotmail.com	Sí	4	4	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	3	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4		
sheva170@hotmail.es	Sí	3	4	4	4	5	5	3	5	4	3	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	3	3	2	4	5	3	4	4	4	4	5	3	4	5	4		
angel.jorge@unmsm.edu.pe	Sí	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
claudia293157@gmail.com	Sí	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
jennifer.e@gmail.com	Sí	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4
jpinto.26@gmail.com	Sí	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4
fguillen@gmail.com	Sí	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	3	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	
garcia.r@gmail.com	Sí	5	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	
ana.cruzado@gmail.com	Sí	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
vanessa33@gmail.com	Sí	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	
oblitas.v@gmail.com	Sí	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
j.benito44@gmail.com	Sí	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	
fuentes.sha@gmail.com	Sí	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
villa.555@gmail.com	Sí	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
tinoco_15f@gmail.com	Sí	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
huaman777@gmail.com	Sí	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
lopez44_22@gmail.com	Sí	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
zevallos_p.00@gmail.com	Sí	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	3	4	3	5	5	
guerra.puicon@gmail.com	Sí	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	
keep.cp@gmail.com	Sí	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	
tellez.g35@gmail.com	Sí	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
trujillo.100@gmail.com	Sí	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	
juli_15@gmail.com	Sí	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4
ashley33@gmail.com	Sí	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	
f22.juan@gmail.com	Sí	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4
carlos.imata@gmail.com	Sí	5	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	3	3	4	3	4	4	4	5	5	5	3	5	3	2	2	

Prueba 2

Sumatoria de resultados por cada dimensión en Microsoft Excel

Dirección de correo electrónico	SL	TR	SL-1	SL-2	TR-1	TR-2	Sexo	Edad	Estado Civil	¿Usted reside	¿Cuál es su	¿Cuál es su	¿Cuánto tiempo	¿Cuál es su	¿Cuánto tiempo
frezalvi@gmail.com	109	50	54	55	29	21	Femenino	31	Casada(o)	Provincia	Postgrado	Psicología	7 años	Consultor(a)	1 año 2 meses
sami.velcas.2006@gmail.com	101	45	51	50	22	23	Femenino	27	Conviviente	Lima	Técico	Administración	8 meses	Consultor(a)	8 meses
luisalazar1210@gmail.com	101	43	48	53	27	16	Masculino	29	Soltera(o)	Lima	Universitario	Administración	2 años	Consultor(a)	1 año
neyramorales.98@gmail.com	114	47	56	58	27	20	Femenino	23	Soltera(o)	Lima	Universitario	Psicología	02 meses	Practicante	2 meses
kmachado2103@gmail.com	128	60	63	65	35	25	Femenino	30	Casada(o)	Lima	Técico	Administración	2 años 3 meses	Asistente Ad	1 año 3 meses
milae8519@gmail.com	112	47	49	63	24	23	Femenino	35	Soltera(o)	Lima	Técico	Administración	1 año y 7 meses	Consultor(a)	1 año y 6 meses
astridsole2010@gmail.com	116	56	57	59	33	23	Femenino	27	Casada(o)	Lima	Postgrado	Psicología	3 meses	Consultor(a)	3 meses
jubicos14@gmail.com	98	46	46	52	27	19	Femenino	23	Soltera(o)	Lima	Universitario	Administración	1 mes	Practicante	1 mes
atp.0420@gmail.com	87	37	41	46	22	15	Masculino	28	Soltera(o)	Lima	Universitario	Psicología	4	Consultor(a)	1 año
gianella0104@gmail.com	84	40	37	47	20	20	Femenino	25	Soltera(o)	Lima	Universitario	Psicóloga	1 año y 5 meses	Consultor(a)	1 año y 4 meses
jquiquinuribe@gmail.com	127	48	62	65	25	23	Masculino	29	Conviviente	Lima	Postgrado	Psicología	4 meses	Consultor(a)	4 meses
amedinalaurente@gmail.com	102	37	48	54	22	15	Femenino	27	Casada(o)	Lima	Universitario	Enfermera	9 meses	Enfermera(o)	9 meses
wil.23rm@gmail.com	84	40	43	41	23	17	Masculino	29	Soltera(o)	Lima	Universitario	Psicología	2	Consultor(a)	1
ajtamamoto@gmail.com	116	48	53	63	28	20	Masculino	25	Soltera(o)	Lima	Universitario	Administración	1	Practicante	3 meses
cesarr401@hotmail.com	113	52	52	61	30	22	Masculino	29	Soltera(o)	Lima	Universitario	Administración	1	Asistente Ad	Un año y dos
sheva170@hotmail.es	108	47	53	55	26	21	Masculino	39	Soltera(o)	Lima	Técico	Asistente	1	Practicante	8 meses
angel.jorge@unmsm.edu.	105	48	53	52	28	20	Masculino	0	Soltera(o)	Lima	Postgrado	Ingeniero de	1	Analista de \$	4 meses
claudia293157@gmail.com	125	58	62	63	33	25	Femenino	27	Soltera(o)	Lima	Universitario	Administración	4	Consultor(a)	5 meses
jennifer.e@gmail.com	113	53	55	58	30	23	Femenino	30	Soltera(o)	Provincia	Universitario	Administración	2	Asistente Ad	6 meses
jpinto.26@gmail.com	113	53	55	58	30	23	Masculino	28	Soltera(o)	Lima	Universitario	Psicólogo	1	Jefe de Sele	6 meses
fguillen@gmail.com	111	55	54	57	31	24	Femenino	30	Soltera(o)	Lima	Universitario	Administración	3	Gerente de L	1 año
garcia.r@gmail.com	111	52	48	63	29	23	Masculino	31	Casada(o)	Provincia	Postgrado	Administración	4	Jefe de Oper	1 año
ana.cruzado@gmail.com	116	58	57	59	34	24	Femenino	35	Casada(o)	Provincia	Postgrado	Administración	4	Jefe de Oper	1 año
vanessa33@gmail.com	116	54	61	55	29	25	Femenino	35	Casada(o)	Lima	Postgrado	Administración	5	Gerente de \$	1 año
oblitas.v@gmail.com	117	46	59	58	28	18	Masculino	40	Casada(o)	Lima	Postgrado	Administración	5	Supervisor(a)	1 año
j.benito44@gmail.com	92	44	45	47	25	19	Femenino	32	Soltera(o)	Provincia	Postgrado	Contadora	3	Supervisor(a)	1 año
fuentes.sha@gmail.com	100	47	52	48	28	19	Femenino	31	Soltera(o)	Lima	Universitario	Psicologa	2	Jefe de Sele	1 año
villa.555@gmail.com	95	47	47	48	27	20	Femenino	29	Soltera(o)	Lima	Universitario	Psicologa	2	Supervisor(a)	1 año
tinoco_15f@gmail.com	114	56	55	59	31	25	Femenino	30	Soltera(o)	Lima	Postgrado	Psicologa	3	Jefe de Oper	1 año
huaman777@gmail.com	121	58	59	62	33	25	Masculino	35	Casada(o)	Provincia	Postgrado	Ingeniero	5	Supervisor(a)	1 año
lopez44_22@gmail.com	119	55	60	59	30	25	Masculino	36	Casada(o)	Lima	Postgrado	Ingeniero de	4	Analista de \$	1 año
zevallos_p.00@gmail.com	119	53	60	59	31	22	Femenino	45	Casada(o)	Lima	Postgrado	Doctora	3	Médico Ocu	1 año
guerra.puicon@gmail.com	114	55	56	58	31	24	Femenino	35	Soltera(o)	Lima	Postgrado	Ingeniero de	2	Analista de \$	6 meses
keep.cp@gmail.com	115	51	57	58	29	22	Masculino	26	Soltera(o)	Lima	Postgrado	Psicologo	1	Jefe de Sele	6 meses
tellez.g35@gmail.com	126	60	61	65	35	25	Masculino	38	Casada(o)	Provincia	Postgrado	Admisitración	5	Gerente de L	1 año
trujillo.100@gmail.com	114	54	55	59	30	24	Femenino	29	Soltera(o)	Lima	Universitario	Psicologa	4	Consultor(a)	2 años
juli_15@gmail.com	114	55	55	59	31	24	Masculino	43	Casada(o)	Lima	Postgrado	Doctor	5	Médico Ocu	2 años
ashley33@gmail.com	113	55	55	58	31	24	Femenino	25	Soltera(o)	Lima	Universitario	Administración	1	Consultor(a)	6 meses
f22.juan@gmail.com	113	55	55	58	31	24	Masculino	23	Soltera(o)	Lima	Universitario	Enfermero	1	Enfermera(o)	1 año
carlos.imata@gmail.com	106	45	53	53	30	15	Masculino	25	Soltera(o)	Lima	Técico	Administración	1	Asistente Ad	6 meses

Prueba 3

Prueba de confiabilidad del instrumento en SPSS

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	40	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	40	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.810	2

Prueba 4

Coeficiente Rho Spearman entre ambas variables en SPSS v25

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

			SL	TR
Rho de Spearman	SL	Coeficiente de correlación	1,000	,754**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	40	40
	TR	Coeficiente de correlación	,754**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	40	40

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas)

Prueba 5

Análisis estadístico en SPSS v25 del ítem edad de los trabajadores

Frecuencias

Estadísticos

Edad

N	Válido	Perdidos
	40	0

Edad

Moda	29
Rango	22
Mínimo	23
Máximo	45

Edad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 23	3	7,5	7,5	7,5
25	4	10,0	10,0	17,5
26	1	2,5	2,5	20,0
27	4	10,0	10,0	30,0
28	2	5,0	5,0	35,0
29	7	17,5	17,5	52,5
30	4	10,0	10,0	62,5
31	3	7,5	7,5	70,0
32	1	2,5	2,5	72,5
35	5	12,5	12,5	85,0
36	1	2,5	2,5	87,5
38	1	2,5	2,5	90,0
39	1	2,5	2,5	92,5
40	1	2,5	2,5	95,0
43	1	2,5	2,5	97,5
45	1	2,5	2,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Prueba 6

Frecuencia de los resultados del ítem: ¿Cuánto tiempo viene realizando el trabajo remoto en Adecco Consulting S.A.?

Frecuencias					
Estadísticos					
¿Cuánto tiempo viene realizando el trabajo remoto en Adecco?					
N	Válido	40			
	Perdidos	0			
¿Cuánto tiempo viene realizando el trabajo remoto en Adecco?		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	1	2,5	2,5	2,5
	1 año	16	40,0	42,5	42,5
	1 año 2 meses	1	2,5	2,5	45,0
	1 año 3 meses	1	2,5	2,5	47,5
	1 año y 4 meses	1	2,5	2,5	50,0
	1 mes	1	2,5	2,5	52,5
	1 año y 6 meses	1	2,5	2,5	55,0
	2 años	2	5,0	5,0	60,0
	2 meses	1	2,5	2,5	62,5
	3 meses	2	5,0	5,0	67,5
	4 meses	2	5,0	5,0	72,5
	5 meses	1	2,5	2,5	75,0
	6 meses	6	15,0	15,0	90,0
	8 meses	2	5,0	5,0	95,0
	9 meses	1	2,5	2,5	97,5
	Un año y dos meses	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Anexo 8 Organigrama de Adecco Consulting S.A

